



**Márcia Regina
Fernandes**

Educação e Formação em Turismo



**Márcia Regina
Fernandes**

Educação e Formação em Turismo

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo, realizada sob a orientação científica do Professor Doutor João Félix Martins, Professor Auxiliar da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

O júri

Presidente

Prof. Dr. Carlos Manuel Martins da Costa
Professor Associado da Universidade de Aveiro

Prof. Dr. João Albino Matos Silva
Professor Catedrático da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve

Prof.^a Dr.^a Elisabeth Kastenholz
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

resumo

Apesar de ser considerado um sector estruturante para a economia do país, o turismo português evidencia um défice preocupante ao nível da qualificação dos seus recursos humanos. Ofuscado pelos proveitos económicos decorrentes da actividade turística, Portugal reagiu tardiamente à necessidade de educar e formar os profissionais do sector.

O processo de desenvolvimento turístico teve como consequências directas, o aumento da oferta de serviços turísticos, a proliferação de empresas e o recurso a profissionais indiferenciados para suprir as necessidades intensivas de mão-de-obra.

Presentemente, este cenário não se coaduna com os novos desafios que o turismo enfrenta. Num período em que a actividade turística evidencia um desenvolvimento sem precedentes, as estratégias de crescimento quantitativo devem ser progressivamente substituídas por estratégias de diferenciação qualitativa, das quais se destaca a aposta na qualificação dos profissionais do sector.

A presente dissertação constitui uma reflexão crítica acerca da educação e formação em turismo e da sua adequação às necessidades do sector. Neste contexto, foram aplicados dois inquéritos com o objectivo de avaliar a capacidade actual, em termos de recursos humanos, dos órgãos regionais e locais de turismo para assegurarem uma potencial descentralização de competências da Administração Central.

Apesar dos órgãos inquiridos partilharem uma preocupação efectiva em relação ao tema da dissertação, foi possível constatar que a percentagem de profissionais de turismo a exercer funções em autarquias e ORLT é pouco expressiva, face aos desafios que estas entidades enfrentam no contexto do desenvolvimento futuro do turismo. Os resultados evidenciam, assim, uma necessidade premente de reestruturação do sistema educativo e formativo em turismo.

A elaboração da presente dissertação permitiu, ainda, identificar factores susceptíveis de influenciar o desenvolvimento futuro da educação e formação em turismo, tais como, a nova era do turismo; as tecnologias emergentes de informação e comunicação; a dispersão e fragmentação dos planos curriculares; a necessidade simultânea de conhecimentos amplos e específicos; a relação com o tecido empresarial; a definição de um espaço europeu do ensino superior, entre outros factores abordados ao longo do estudo.

abstract

Despite being considered a vital sector for the country's economy, the Portuguese tourism reveals an alarming deficit of qualified human resources. Amazed by the economic profits resulting from the touristic activity, Portugal reacted late to the pressing need to educate and train its tourism professionals. The tourism development process had a few direct consequences: the increasing offer of touristic products, the proliferation of enterprises and the employment of unqualified personnel to manage the intensive need for a larger workforce.

At present time, this scenery doesn't portray the new challenges tourism is facing. In a time when tourism shows unprecedented developments, the quantitative strategies of growth must be progressively replaced by strategies of qualitative differentiation, such as the qualification of tourism professionals.

This thesis represents a critical analysis of tourism education and training and its suitability to the sector needs. In this context, two surveys were conducted in order to evaluate the present capacity, in terms of human resources, of the regional and local tourism entities to ensure a potential decentralization of competencies from the Government.

Despite the fact that the inquired entities share an effective concern regarding the theme of the thesis, it was possible to confirm that the percentage of tourism professionals working in town halls and ORLT is still very deficient, especially when the future development of tourism poses so many challenges to these entities. Thus, the outcome of the survey reveals a pressing need for reorganization of the tourism education and training system.

The development of this thesis also allowed the identification of some aspects which might influence the future development of tourism education and training, such as, the new age of tourism; the information technologies; the dispersion and fragmentation of tourism courses; the simultaneous need for wider and specific knowledge; the connection with the tourism employers; the definition of an European space for higher studies, among other aspects developed throughout the thesis.

	(página)
Resumo	ii
Abstract	iii
Índice de Tabelas	iv
Índice de Figuras	vi
Índice de Gráficos	vii
Índice de Quadros	viii
 CAPÍTULO I. INTRODUÇÃO	
1.1. Introdução	3
1.2. Estrutura da dissertação	5
 CAPÍTULO II. DIFERENTES ABORDAGENS AO ESTUDO DO TURISMO	
2.1. Cientificação do turismo	9
2.2. Disciplina ou indisciplina do turismo	11
2.3. Desenvolvimento empresarial	14
2.4. Paradigmas da investigação aplicados ao turismo	15
2.5. Ensino profissional versus ensino liberal	19
2.6. Desenho dos programas curriculares	21
2.6.1. Currículo base	27
2.7. Modelos de educação em turismo	32
 CAPÍTULO III. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO NA NOVA ERA DO TURISMO	
3.1. Introdução	39
3.2. Nova Era do Turismo	41
3.3. Papel da educação e formação na Nova Era do Turismo	45
3.4. Qualidade na educação e formação em turismo	49
3.4.1. Introdução	49
3.4.2. Qualidade na prestação do serviço	49
3.4.3. Qualidade no processo educativo e formativo	52
3.4.4. Metodologia Tedqual – T ourism E ducation Q uality	54
3.4.5. Factores passíveis de influenciar o futuro da educação / formação em turismo	57
3.5. Conclusão	69

CAPÍTULO IV. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

4.1.	Educação e Formação	70
4.2.	Educação e Formação em Turismo	72
4.2.1.	Níveis de qualificação profissional	81
4.2.2.	Formação profissional em turismo	81
4.2.2.1.	Escolas Profissionais	82
4.2.2.2.	Escolas de Hotelaria e Turismo	84
4.2.2.3.	Centros de Formação do IEFP	88
4.2.3.	Ensino superior	89
4.2.4.	Inquérito preliminar	91
4.2.5.	Síntese	94

CAPÍTULO V. ENSINO SUPERIOR

5.1.	Ensino superior em Portugal	96
5.2.	A Declaração de Bolonha e o Espaço Europeu do Ensino Superior	98
5.2.1.	O caso português	107
5.3.	O projecto “Tuning Educational Structures in Europe”	110
5.4.	O Turismo na União Europeia	112
5.5.	Sugestões	114

CAPÍTULO VI. ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL DO TURISMO

6.1.	Introdução	117
6.2.	Organização Institucional do Turismo em Portugal	117
6.2.1.	Ministério e Secretaria	119
6.2.2.	Organização Nacional de Turismo	119
6.2.2.1.	Órgãos nacionais	120
6.2.3.	Organização Regional e Local de Turismo	123
6.2.3.1.	Órgãos regionais	125
6.2.3.2.	Órgãos locais	127
6.3.	Análise e perspectivas de futuro	128
6.3.1.	O papel das Câmaras Municipais	134
6.4.	Conclusão	137

CAPÍTULO VII. ABORDAGEM METODOLÓGICA

7.1	Introdução	138
7.2	O processo de investigação	138
7.3	A decisão de enveredar por um projecto de investigação em turismo	141
7.4	Desenvolvimento do projecto de investigação	142
7.4.1.	Constatação do problema/ formulação de objectivos	142
7.4.2.	Pesquisa e revisão bibliográfica	143
7.4.3.	Revisão do problema e reformulação dos objectivos	147
7.4.4.	Desenho da pesquisa	149
7.4.5.	Identificação do método de recolha de informação	152
7.4.6.	Elaboração e aplicação do pré-teste	154
7.4.7.	Inquérito final	160
7.4.8.	Considerações finais	169
7.6.	Conclusão	170

CAPÍTULO VIII. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

8.1	Introdução	172
8.2	Objectivos da pesquisa	172
8.3	Questões de investigação	172
8.4	Análise de dados	174
8.4.1	Inquérito aplicado às Câmaras Municipais	175
8.4.2	Inquérito aplicado aos Órgãos Regionais e Locais de Turismo	203
8.5.	Síntese	219

CAPÍTULO IX. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

9.1	Introdução	220
9.2	Resumo das principais conclusões	222
9.3	Recomendações	227
9.4	Observação final	228

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	229
-----------------------------------	-----

DECRETOS – LEI	241
-----------------------	-----

ANEXO I.

ANEXO II.

ÍNDICE DE TABELAS

	(página)
Tabela n.º 1 – Paradigmas da investigação	17
Tabela n.º 2 – Paradigmas da investigação/definição dos planos curriculares	18
Tabela n.º 3 – Currículo profissional versus liberal	20
Tabela n.º 4 – Evolução da abordagem curricular	23
Tabela n.º 5 – Necessidades educativas - novas tendências do Turismo	47
Tabela n.º 6 – Cursos Profissionais	82
Tabela n.º 7 – Taxa Média de Empregabilidade por Área de Formação	83
Tabela n.º 8 – Evolução do número de alunos do curso de Hotelaria e Turismo	84
Tabela n.º 9 – Formação contínua: cursos	86
Tabela n.º 10 – Formação contínua: áreas de formação	86
Tabela n.º 11 – Formação contínua: evolução do número de formandos	87
Tabela n.º 12 – Organizações Nacionais de Turismo	119
Tabela n.º 13 – Comissões Municipais	127
Tabela n.º 14 – Juntas de Turismo	128
Tabela n.º 15 – Pesquisa Quantitativa versus Pesquisa Qualitativa	151
Tabela n.º 16 – Vantagens e desvantagens do inquérito e da aplicação por correio	159
Tabela n.º 17 – Inquérito: III parte análise do perfil existente e desejável	163
Tabela n.º 18 – Tabela B TedQual	164
Tabela n.º 19 – Perfis	186
Tabela n.º 20 – Discriminação da taxa de resposta por entidade inquirida	203
Tabela n.º 21 – Profissionais com formação em turismo	204
Tabela n.º 22 – Perfis	207

ÍNDICE DE FIGURAS

	(página)
Figura n.º 1 – Modelo de educação em turismo	37
Figura n.º 2 – Velho Turista vs Novo Turista	43
Figura n.º 3 – Turismo “fordiano”	44
Figura n.º 4 – Nova Era do Turismo	44
Figura n.º 5 – Implicações da Nova Era do Turismo na educação	46
Figura n.º 6 – Etapas do processo de investigação	171

	(página)
Gráfico n.º 1 – Profissionais com formação específica em turismo	176
Gráfico n.º 2 – Estrutura onde os profissionais de turismo exercem funções	178
Gráfico n.º 3 – Formação dos profissionais de turismo	182
Gráfico n.º 4 – Vínculo profissional	184
Gráfico n.º 5 – Educação superior em turismo	190
Gráfico n.º 6 – Formação contínua	192
Gráfico n.º 7 – Educação e formação de profissionais qualificados	194
Gráfico n.º 8 – Contacto com instituições ensino para acolher estagiários	196
Gráfico n.º 9 – Permanência na instituição	196
Gráfico n.º 10 – Descentralização de competências	198
Gráfico n.º 11 – Áreas do conhecimento prioritárias	199
Gráfico n.º 12 – Educação superior em turismo	209
Gráfico n.º 13 – Formação contínua	210
Gráfico n.º 14 – Educação e formação de profissionais qualificados	212
Gráfico n.º 15 – Contactos com instituições ensino para acolher estagiários	213
Gráfico n.º 16 – Permanência na instituição	214
Gráfico n.º 17 – Áreas do conhecimento prioritárias	216

ÍNDICE QUADROS – ANEXO I

- Quadro n.º 1** – Dados referentes ao Ensino Superior Privado em Turismo
- Quadro n.º 2** – Dados referentes ao Ensino Superior Privado em Turismo (cont.)
- Quadro n.º 3** – Dados referentes ao Ensino Superior Público em Turismo
- Quadro n.º 4** – Dados referentes ao Ensino Superior Público em Turismo (cont.)
- Quadro n.º 5** – Ensino Superior Privado em Turismo: evolução do número de vagas
- Quadro n.º 6** – Ensino Superior Público em Turismo: evolução do número de vagas
- Quadro n.º 7** – Ensino Superior Público em Turismo: evolução do número de vagas
(cont.)
- Quadro n.º 8** – Ensino Superior Privado em Turismo: pós-graduações
- Quadro n.º 9** – Ensino Superior Público em Turismo: pós-graduações
- Quadro n.º 10** – Ensino Superior Público em Turismo: Mestrados
- Quadro n.º 11** – Ensino Superior Público em Turismo: Doutoramentos
- Quadro n.º 12** – Câmaras Municipais sem profissionais com formação/educação em
Turismo

“Education is the most powerful weapon that you can use to change the world”

Nelson Mandela

1.1. INTRODUÇÃO

Ao longo dos séculos, o ser humano foi demonstrando uma curiosidade natural em conhecer diferentes países, culturas, hábitos, tradições e costumes. Mais recentemente, a subida do nível educacional e cultural da população mundial, aliada à introdução de novas tecnologias de informação e comunicação, aumentaram a sua percepção do mundo e da diversidade que este encerra.

Uma vez consciente desta diversidade, o Homem começou a demonstrar interesse em contactar diferentes realidades e em explorar sensações novas e intensas.

O Turismo surge neste contexto enquanto actividade privilegiada de satisfação das necessidades de relaxamento, estimulação, relacionamento, auto estima, desenvolvimento pessoal e realização, evidenciadas pelo ser humano. (Pearce, 1988)

A inexperiência dos turistas, aliada ao súbito culto do sol, favoreceu o crescimento exponencial do turismo de massas nas décadas de 60 e 70.

Os turistas, movidos pelo factor novidade e pelo prestígio social associado ao acto de viajar, relegaram para segundo plano, durante anos, o destino visitado e a qualidade dos serviços prestados.

Da produção e venda massificada de produtos homogéneos a consumidores pouco informados e ainda menos exigentes, o turismo tem evoluído no sentido de se adaptar às necessidades dos turistas, satisfazendo-as de forma competitiva em relação a um conjunto vasto de concorrentes.

O processo acelerado de evolução do mercado turístico provocou um aumento significativo da concorrência e, por conseguinte, da diversidade de serviços e produtos à disposição do turista. Perante um leque alargado de opções, o turista tende a recorrer, cada vez mais, à qualidade enquanto factor de diferenciação.

Associadas a novas tendências e hábitos de consumo, emergiram, nos últimos anos, alternativas especializadas ao turismo de sol e praia, exigindo novos serviços e infra-estruturas, empresas flexíveis e, acima de tudo, recursos humanos qualificados.

É com base nesta nova realidade, que o presente estudo defende a qualificação dos profissionais de turismo, enquanto factor chave para o desenvolvimento actual e futuro do sector.

A presente dissertação foi elaborada com base neste pressuposto e, como tal, possui um duplo propósito:

- por um lado, pretende provocar a reflexão acerca da indefinição em torno do tema educação e formação em turismo (multiplicação de cursos, programas curriculares, presente apercebido e perspectivas). Se esta reflexão se revela determinante no processo de reforço da competitividade do sector turístico, maior importância adquire quando se trata de países, para os quais, o turismo constitui um dos principais, senão o principal impulsionador económico, como é o caso de Portugal.
- por outro lado, pretende ser um estudo pioneiro na abordagem aos profissionais de turismo a exercer funções em órgãos regionais e locais de turismo, uma vez que a maioria dos estudos realizados no âmbito dos recursos humanos em turismo (Inofo 1999, DGT 1998) incide sobre os profissionais afectos à hotelaria e restauração.

Considerando que o presente estudo defende uma maior intervenção dos níveis regional e local de actuação no processo de desenvolvimento do turismo português, a aplicação prática do mesmo consiste em avaliar a capacidade dos referidos órgãos, em termos de recursos humanos qualificados, para assegurarem uma potencial descentralização de competências da Administração Central.

Este estudo não pretende ser um fim de si mesmo, mas um ponto de partida para o debate, troca de ideias e futuro desenvolvimento do tema. Não possui um carácter conclusivo, mas sim construtivo e de continuidade.

Importa manter aberta a via do debate e da investigação, não fossem todas as verdades questionáveis e a mudança uma constante da vida, sobretudo quando se trata do turismo.

1.2. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

A presente dissertação encontra-se estruturada em 9 capítulos:

- O **Capítulo I** consta de uma introdução geral ao tema proposto, no sentido de facilitar a compreensão da necessidade de pesquisa por detrás do estudo desenvolvido;
- No **Capítulo II** são referenciadas diferentes abordagens ao estudo do turismo, focando aspectos essenciais à compreensão do tema, tais como, a cientificação do turismo, o debate em torno do carácter (in)disciplinar do mesmo, a elaboração dos programas curriculares e dos modelos de educação em turismo;
- O **Capítulo III** incide sobre a comparação entre o velho turismo e a Nova Era do Turismo defendida por Auliana Poon e Eduardo Fayos Solá, evidenciando as principais implicações desta nova era a nível organizacional e do sistema de educação e formação em turismo. No âmbito deste capítulo, são ainda focados factores que poderão influenciar o futuro da educação e formação em turismo, assim como, o tema da qualidade;
- O **Capítulo IV** desenvolve os conceitos de educação e formação e descreve o sistema de educação e formação em turismo. Este capítulo deve ser encarado como um diagnóstico sintetizado da realidade educativa e formativa em turismo;
- O **Capítulo V** foca um dos aspectos abordados no capítulo anterior, ou seja, o ensino superior; faz referência ao projecto de criação de um espaço europeu do ensino superior, à Declaração de Bolonha e ao projecto Tuning. Na parte final do capítulo são exploradas as hipóteses de adaptação dos referidos projectos ao ensino do turismo;
- O **Capítulo VI** incide sobre a organização institucional do turismo, na medida em que o presente estudo defende o reforço de competências dos níveis regionais e locais de actuação. Este tema é abordado segundo duas ópticas: em primeiro lugar procede-se à contextualização e análise do sistema organizacional actual, com referência aos diferentes níveis e funções, seguindo-se a apresentação de alternativas ao actual modelo, partindo de uma análise crítica ao mesmo;

- O **Capítulo VII** assume a dupla finalidade de descrever e reflectir acerca da abordagem metodológica empregue no estudo da educação e formação em turismo em Portugal, e na respectiva aplicação prática às autarquias, órgãos regionais e locais de turismo;
- No **Capítulo VIII** procede-se à análise dos dados obtidos no seguimento da aplicação do inquérito às amostras definidas;
- No **Capítulo IX** procede-se à sintetização das principais conclusões e à apresentação de recomendações no âmbito do tema em estudo.

Longo é o caminho do ensino por meio de teorias;
breve e eficaz por meio de exemplos.
Sêneca, filósofo

Os desafios que o desenvolvimento do turismo coloca sistematicamente ao sistema de educação e formação, despertam o interesse de investigadores e académicos que, aos poucos, vão consolidando as suas opiniões quanto à forma como o turismo e a elaboração dos programas curriculares devem ser abordados.

No âmbito do presente capítulo, são referenciados alguns artigos considerados de interesse para a compreensão das diferentes abordagens ao estudo do turismo.

2.1. CIENTIFICAÇÃO DO TURISMO

O percurso impressionante do turismo nos últimos quarenta anos, para além de o colocar na lista dos principais sectores económicos mundiais, valeu-lhe o título de fenómeno. “O turismo é um dos fenómenos que melhor caracteriza o modo de viver das sociedades modernas.” (Costa *et al.* 2001: 2)

A celeridade com que evoluiu e se afirmou no contexto sócio-económico mundial, despertou o interesse de investigadores e da comunidade académica em geral. Aos poucos vão surgindo os primeiros estudos, ensaios e publicações, dando “corpo e forma” à base científica do turismo. (Jafari, 1994)

Este processo que Jafari (ibidem) designou de *cientificação*¹, é comparável ao de outras áreas de estudo no âmbito das ciências sociais, pese embora a sua aplicação ao turismo ser comparativamente mais recente.

Segundo Jafari, a maioria das ciências sociais surgiram no seguimento da formação de pequenos grupos de investigadores, por vezes distanciados no espaço e no tempo, que gradualmente foram adoptando perspectivas e posições comuns face a determinadas áreas de interesse. À medida que os problemas surgiram, os investigadores recorreram à formulação de hipóteses, teorias e métodos para encontrar soluções. O conhecimento acerca de determinadas disciplinas foi aumentando progressivamente, acompanhado de reconhecimento público e académico a nível superior, até adquirirem o estatuto de ciências.

Jafari defende que este percurso se assemelha ao experimentado pelo turismo, com a diferença de que, neste caso, o processo ainda está a decorrer.

Conforme referido anteriormente, há quatro décadas atrás o turismo espantou o mundo e despertou a atenção de investigadores e profissionais com percursos formativos e interesses distintos.

¹ Cientificação – processo mediante o qual uma disciplina se converte numa ciência.

O primeiro aspecto que captou a atenção dos investigadores foi o enorme potencial económico associado ao turismo, mediante a constatação da capacidade do sector em gerar divisas, em induzir efeitos positivos noutros sectores de actividade e em ocupar mão-de-obra, tornando-se numa alternativa económica viável para muitos países em vias de desenvolvimento.

As potencialidades do turismo tornaram-se ainda mais evidentes quando muitos países se apoiaram no sector para recuperar as suas economias arruinadas pela II Guerra Mundial, ou para dar os primeiros passos enquanto países independentes. Refira-se o exemplo de Timor-Leste que, actualmente, deposita a esperança de desenvolvimento no turismo.

A par do valor económico, o turismo afirmou-se posteriormente pela sua função sócio-cultural ao fomentar a paz, valorizar a cultura e a defesa das tradições.

Um conhecimento mais aprofundado acerca do sector, permitiu constatar que a par dos benefícios atribuídos ao turismo, começaram a surgir os primeiros efeitos negativos – sazonalidade, flutuações económicas, **falta de recursos humanos qualificados**, degradação dos recursos naturais e monumentais, poluição, aculturação, perda de identidade das comunidades receptoras, incompatibilidade entre turistas e residentes – consequências indesejáveis de um turismo espontâneo, desordenado e mal planeado.

O debate acerca dos benefícios e os malefícios do turismo, estimulou a procura de formas alternativas de desenvolvimento que maximizassem os benefícios do sector e minimizassem os efeitos negativos. Pela primeira vez, o turismo de natureza, o ecoturismo e o turismo rural passam a constar do leque de opções à disposição dos turistas. Esta tendência manteve-se até aos dias de hoje, altura em continuam a ser introduzidas novas formas de turismo responsável, saudável e sustentável, alternativas ao turismo de massas.

Mais recentemente o turismo começou a ser encarado na perspectiva de âmbito de estudo, com ligações directas e indirectas a diversas áreas do conhecimento. Esta nova perspectiva introduz uma abordagem holística ao sector, segundo a qual não se devem considerar apenas os impactos positivos e negativos do turismo e as diferentes tipologias que assume, mas sim o turismo como um todo. Pretende-se, desta forma, constituir um conhecimento científico sobre o sector, num período em que o interesse da comunidade académica pelo estudo do turismo aumenta de forma gradual.

Paralelamente, foram surgindo cursos de turismo ao nível do ensino superior, abrangendo todos os graus – bacharelato, licenciatura, mestrado e doutoramento. O número crescente de dissertações, publicações especializadas e artigos científicos sobre turismo, confirmam o valor do mesmo enquanto campo de investigação.

Por outro lado, têm-se multiplicado as iniciativas organizadas sob a forma de conferências, seminários e congressos promovidas pelas mais diversas entidades ligadas ao sector. Estas iniciativas constituem fóruns privilegiados de debate, troca de ideias e contactos e de apresentação de trabalhos de investigação. As apresentações dos diversos intervenientes e as respectivas conclusões são, modo geral, compiladas e publicadas para serem difundidas e para reforçarem a base científica do turismo, deixando de se circunscrever apenas ao espaço onde se realizam as iniciativas e aos indivíduos presentes.

Outro factor que tem impulsionado a *cientificação* do turismo consiste na formação de grupos de investigadores com objectivos específicos, tais como a Aiest (Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme) ou o NLG (National Liaison Group). Neste contexto, impõe-se ainda referir o esforço incansável realizado por algumas organizações internacionais, como a WTTC (World Tourism and Travel Council) e a WTO (Organização Mundial de Turismo), cujo papel tem sido preponderante na implementação de um ensino de qualidade, conforme demonstrado em publicações, tais como, a revista *Tedqual* e o livro *"An Introduction to Tedqual – a Methodology for Quality in Tourism Education and Training"*.

Tendo em consideração o percurso do turismo até aos nossos dias e seguindo uma lógica de continuidade, o turismo deverá continuar a despertar o interesse dos investigadores e da comunidade académica, assim como, consolidar a sua posição no universo científico, apesar de depender de diversas forças, agentes e conjunturas.

O sector só tem a ganhar com este processo cumulativo de conhecimentos, na medida em que pode utilizá-lo e aplicá-lo em seu benefício.

2.2. DISCIPLINA OU INDISCIPLINA DO TURISMO

O turismo é um sector complexo, não só pelas características que lhe são inerentes, mas também pela diversidade de subsectores que o compõem, tais como a hotelaria, restauração, operadores turísticos e agências de viagens, transportes, administração, animação, entre outros.

Nenhum profissional do sector consegue dominar todos os conhecimentos e assegurar as funções turísticas na sua totalidade. Ao enveredar por um percurso de educação ou formação em turismo, o futuro profissional do sector irá ser confrontado com diversos cursos, cada um apresentando planos curriculares distintos, contudo idênticos quanto à multidisciplinaridade que os caracteriza.

A multidisciplinaridade compreende a acção de conjugar diversas disciplinas académicas num determinado estudo, sob o pretexto de que nenhuma disciplina consegue fornecer mais que um entendimento parcial da complexidade que

caracteriza o Turismo, dando assim origem a um leque amplo e diversificado de interpretações.

Apesar do interesse crescente pela investigação em turismo, demonstrado nos últimos anos, e do reconhecimento do seu carácter complexo, ainda não existe um consenso quanto ao facto de o mesmo poder ou não ser considerado uma disciplina.

No início do novo milénio Leiper e Tribe relançaram o debate acerca do carácter disciplinar do turismo, contribuindo desta forma para reforçar e amadurecer a abordagem académica e científica ao turismo.

Em função do crescimento rápido e espontâneo de cursos de turismo de carácter multidisciplinar, Leiper (1981) defende que a educação em turismo alcançou um estágio de desenvolvimento em que este carácter multidisciplinar pode constituir um impedimento ao futuro desenvolvimento da mesma. Perante um currículo fragmentado, Leiper advoga a necessidade de uma nova disciplina de Turismo que torne o currículo mais coeso, com benefícios para os alunos e docentes.

O autor identificou duas abordagens possíveis ao currículo em turismo, que o próprio designou por ortodoxa e heterodoxa. A primeira pressupõe que o currículo se construa em torno de disciplinas estabelecidas, susceptíveis de contribuir de forma positiva para um tema tão complexo quanto o turismo. Esta abordagem tem prevalecido nas últimas décadas, imputando um carácter claramente multidisciplinar ao estudo do turismo.

Não obstante o seu contributo para a compreensão do sector, não deixa de constituir uma abordagem fragmentada ao turismo, sem uma disciplina que estabeleça a ligação entre as diferentes disciplinas.

Neste sentido, a abordagem multidisciplinar deve evoluir para um estado interdisciplinar, em que diversas disciplinas trabalham em conjunto na persecução de um objectivo comum: o conhecimento do turismo.

Como alternativa Leiper (2000) sugere uma abordagem heterodoxa, segundo a qual o estudo interdisciplinar do turismo deve ter como consequência desejável o aparecimento de uma ou mais disciplinas novas. Num contexto interdisciplinar, Leiper defende a emergência da teoria do turismo enquanto disciplina nuclear, a que atribuiu a designação de “turologia”.

Para fundamentar a sua teoria, Leiper (1979) idealizou o sistema do turismo composto por cinco elementos: turistas, região emissora, área de trânsito, destino e indústria do turismo. Possuindo as características de um sistema aberto, os referidos elementos operam num ambiente externo ao sistema composto de factores físicos, tecnológicos, sociais, culturais, económicos e políticos, com os quais interagem. Quando se estuda determinado destino, é necessário analisar as diversas facetas do mesmo, não como

fenómenos isolados, mas enquanto elementos interligados num sistema que apenas pode ser devidamente compreendido numa perspectiva turística. (Stear 1981)

No célebre artigo “A indisciplina do turismo” (1997), John Tribe rejeita a ideia de uma disciplina no estudo do turismo, referindo que o turismo não possui uma estrutura teórica coesa que lhe permita avançar nesse sentido.

Em resposta a Leiper, Tribe advoga que os jornais de investigação em turismo são os primeiros a declinar o pressuposto de uma disciplina de turismo. Leiper (2000) reage, afirmando que os editores dos referidos jornais evitam abordar essa questão por motivos estratégicos, ou seja, para o grupo de investigadores, colaboradores frequentes dos jornais de investigação habituados a recorrer a diversas disciplinas nas suas abordagens ao turismo, seria difícil centrar a sua investigação numa só disciplina e os jornais correriam o risco de ficar sem os seus colaboradores.

Por outro lado, Leiper acusa Tribe de basear as suas afirmações em argumentos abstractos, de ignorar as evidências e de não aprofundar suficientemente o assunto, caso contrário teria chegado à mesma conclusão. A título de exemplo, Leiper (2000) invoca o caso da Austrália onde o turismo está registado como disciplina.

Ainda neste contexto, Leiper aponta o facto do conceito de disciplina para Tribe ser demasiado restritivo, circunscrevendo-se apenas à fase de maturidade e ignorando o factor evolução. No sentido reforçar a sua afirmação, Leiper estabelece uma analogia com a Europa do século XIX, altura em que as crianças pequenas não eram reconhecidas como seres humanos, uma vez que não possuíam as características dos adultos. Tal como os serem humanos, as disciplinas apresentam diferentes atributos consoante o seu estágio de desenvolvimento.

Tribe (2000) argumenta que o turismo não possui um meio distintivo de produção de conhecimento, apoiando-se noutras abordagens para definir as regras de criação do conhecimento, e como tal não pode ser considerado uma disciplina.

Para além de recusar encarar o turismo enquanto disciplina por possuir poucas ou nenhuma característica que o justifique, Tribe (2000) faz questão de mencionar que a designação encontrada por Leiper para a referida disciplina “turologia”, nunca foi usada pelo meio científico. Apesar de aceitar a observação, Leiper persiste em defender que a ideia por detrás da designação não desvaneceu.

Segundo Tribe, o turismo não deve ser considerado uma disciplina, mas sim uma área domínio do conhecimento que recorre a determinadas disciplinas para investigar e explicar os diversos âmbitos que lhe são inerentes. A complexidade que caracteriza o turismo impede que seja estudado correctamente por uma só disciplina.

O seu carácter multidisciplinar advém, essencialmente, da fragmentação e heterogeneidade que o caracteriza e da forma como influencia e é influenciado pelos

diversos domínios da sociedade, por uma vasta gama de sectores, de agentes e áreas de conhecimento.

Todas as questões implícitas ao fenómeno turístico são susceptíveis de serem aprofundadas e interpretadas por diversas disciplinas, e integradas num plano curricular.

No âmbito deste debate, considera-se que ainda é cedo para pensar o turismo enquanto disciplina *per si*. O facto de se tratar de uma área relativamente recente e fragmentada, que até hoje ainda não reuniu consenso quanto à sua definição, impede que se constitua como disciplina. O turismo deve consolidar o seu papel enquanto área de estudo, cuja compreensão está intimamente ligada ao contributo de diversas disciplinas, tais como, a geografia, a história, a economia, a antropologia, a sociologia, entre outras.

2.3. DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

Existe em Portugal uma grande variedade de cursos no âmbito do turismo, agrupados essencialmente em duas categorias: a educação e a formação. A primeira possui uma natureza mais académica, característica dos estudos superiores, enquanto que a segunda tem como principal objectivo desenvolver capacidades específicas com carácter mais prático, ou seja, “on the job”.

O debate acerca do conteúdo dos programas curriculares e da estruturação dos cursos de turismo tem-se centrado essencialmente nesta relação educação versus formação. Citando Echtner 1995, a educação e a formação em turismo “ (...) estão preocupadas em criar os recursos humanos necessários para *trabalhar para os outros*, seja no sector público ou privado.” Neste contexto, Echtner refere a importância do desenvolvimento empresarial, o qual segundo a autora tem sido largamente subestimado no debate em torno da educação e formação em turismo.

Esta terceira categoria corresponde à necessidade de incentivar os futuros profissionais a *trabalharem para si mesmos*, quer no sector público quer no privado.

O turismo, particularmente a nível local, necessita de profissionais empreendedores e com espírito de iniciativa, que promovam a fixação da riqueza produzida localmente e que, posteriormente, a mesma se converta em benefícios para a comunidade local.

“A tolerância local às actividades turísticas aumenta significativamente perante oportunidades de envolvimento dos residentes locais na posse ou funcionamento dos equipamentos turísticos. (...) sob o controlo dos residentes locais, existem maiores probabilidades do turismo produzir benefícios económicos directos e menores probabilidades de produzir impactos sociais e culturais negativos.” (Echtner 1995)

A importância deste tipo de turismo enraizado na comunidade local está a aumentar à medida que o “novo turista” se interessa, cada vez mais, por formas de turismo alternativas e sustentadas.

Apesar da autora reconhecer que o carácter empreendedor e inovativo, modo geral, é inato, admite que este comportamento possa ser ensinado, uma vez que necessita de aperfeiçoamento através de técnicas e ferramentas específicas.

Tendo em consideração que a maioria das empresas a operar em Portugal no sector do turismo são de dimensão reduzida, de carácter familiar e pouco empreendedoras, a sugestão da autora torna-se bastante pertinente.

Um curso desta natureza deve desenvolver capacidades na área do marketing, do pensamento estratégico, da motivação e do comportamento do consumidor, do planeamento, do desenho do produto, entre outras. Contudo, os problemas actuais associados à educação e à formação em turismo são extensíveis ao desenvolvimento empresarial: escassez de material bibliográfico de apoio e de docentes qualificados, insuficiente cooperação entre o tecido empresarial e as instituições de ensino, entre vários outros mencionados ao longo da presente dissertação.

2.4. PARADIGMAS DA INVESTIGAÇÃO APLICADOS AO TURISMO

No artigo “Research paradigms and the tourism curriculum”, Tribe (2001) advoga que a definição dos programas curriculares é influenciada pela metodologia escolhida para a elaboração dos mesmos.

Tendo como referência as abordagens que a comunidade científica considera no âmbito do processo de investigação², Tribe (2001) identifica três paradigmas metodológicos emergentes na abordagem ao desenho dos planos curriculares em turismo: o científico-positivista, o interpretativo e o crítico.

O paradigma científico-positivista recorre a dados quantitativos, no sentido de estabelecer relações entre variáveis definidas e apoia-se em factos que possam ser verificados através de abordagens quantitativas e experiências. Deste paradigma excluem-se questões de natureza ética e moral, precisamente pelo facto de não serem passíveis de verificação recorrendo a factos e a métodos específicos. A principal crítica apontada a este paradigma reside no seu carácter rigoroso e na forma como simplifica demasiado a realidade actual, complexa por natureza.

No entanto, existem paradigmas alternativos que permitem quebrar a rigidez do paradigma anterior: o paradigma interpretativo e o crítico. No âmbito destes paradigmas, a ideia de uma realidade objectiva única é substituída por um conjunto

² Ver Tabela n.º 1

de múltiplas realidades e o significado da subjectividade na formação destas realidades é reconhecido. Existe uma maior consciência do aspecto humano da investigação e da interacção entre o investigador e a objecto investigado. (Tribe 2001) Neste sentido, e contrariamente ao paradigma positivista, os valores, a moral e a ética são parte integrante do processo de investigação.

A abordagem interpretativa ao desenho do plano curricular procura compreensão e significado através de técnicas qualitativas, valorizando e interpretando o contexto social inerente a esse mesmo desenho. Os participantes na definição do currículo são percebidos como sujeitos e não como objectos de estudo, de tal forma que o plano curricular final resulta de um processo de colaboração entre os sujeitos envolvidos.

Neste sentido, o método interpretativo procura promover a percepção do turismo do ponto de vista de todos os stakeholders, (Tribe 2001) directa ou indirectamente ligados ao sector, sejam eles alunos, docentes, turistas, empregadores, entidades governamentais ou instituições de ensino.

Por fim, o paradigma crítico expõe os interesses associados aos diferentes paradigmas existentes: um plano curricular definido por uma metodologia positivista serve interesses técnicos; um plano curricular definido por uma metodologia interpretativa serve interesses ideológicos. O principal objectivo deste paradigma consiste na emancipação do controlo por interesses técnicos e por interesses ideológicos, no sentido de poder tecer considerações sobre como deve ser o turismo, em vez de o reproduzir nos planos curriculares tal como ele é.

Tabela n.º 1 – Paradigmas da investigação³

	Positivista	Interpretativo	Critico
Objectivos da Investigação	Descoberta de leis e generalizações que explicam a realidade e tentam prever e controlar	Compreender e interpretar os acontecimentos diários e as estruturas sociais e também os significados que as pessoas dão ao fenómeno	Procuram a emancipação das pessoas através da crítica às ideologias. Combate a desigualdade através das mudanças nas compreensões das pessoas na acção que conduz à transformação da auto consciência e das condições sociais
Natureza da Realidade (Ontologia)	Simples, dados, fragmentável, tangível, mensurável, convergente	Múltipla, construída através da interacção humana, holística, divergente	Múltipla, construída, holística, divergente, social e económica, envolvida em aspectos de equidade e hegemonia
Natureza do Conhecimento (epistemologia)	Os acontecimentos são explicados baseados nos factos conhecidos, nas causas reais ou em efeitos simultâneos.	Os acontecimentos são compreendidos através de um processo de interpretação mental que é influenciado pela e na interacção com o contexto social.	Os acontecimentos são compreendidos no contexto social e económico com ênfase na crítica ideológica e na praxis.

³ Tabela adaptada do texto “Pressupostos epistemológicos de base, diferenças entre as metodologias qualitativas e as quantitativas”, elaborado pela Professora Coordenadora Ana Albuquerque Queirós Coimbra, para auxiliar o estudo na Unidade curricular: Metodologia de Investigação, do 3ºano do Curso de Licenciatura em Enfermagem da Escola Superior de Enfermagem de Bissaya Barreto.

Tabela n.º 2 – Paradigmas da investigação/definição dos planos curriculares

Paradigma	Pressupostos	Interesses	Resultados Gerais	Resultados para o currículo
Científico-positivista	Separação entre factos e valores: concentração no facto	Técnico	Predição e controlo acção instrumental	Desenho curricular baseado em factos mensuráveis
Método Interpretativo	Importância do relativismo	Prático	Esclarecimento e compreensão	Importância de múltiplas interpretações da realidade turística
Teoria crítica	Unificação de factos e valores	Emancipador	Libertação	Devido peso dos valores no desenho curricular. Currículo menos propenso a influências ideológicas

Fonte: Tribe 2001

Esta breve abordagem aos paradigmas passíveis de influir na definição dos planos curriculares, teve como principal finalidade introduzir o tema dos currículos em turismo e apontar as limitações de uma metodologia puramente científico-positivista e empírica, na medida em que apenas contribui parcialmente para a definição do currículo desejável.

Citando Tribe 2001: 447, “Os planos curriculares são criados por homens e mulheres, para homens e mulheres, e como tal, a análise curricular deve ter em consideração as inter-penetrações entre quem concebe, o que é concebido, para quem é concebido, e o propósito para o qual é concebido.”

Dadas as especificidades e o carácter social inerente ao turismo, o desenho dos planos curriculares deve constituir o resultado do diálogo entre os diferentes intervenientes no sector, sem descurar obviamente os interesses técnicos.

Através desta reflexão sobre os paradigmas metodológicos aplicados à definição dos programas curriculares, Tribe constata que uma parte significativa dos currículos propostos pela comunidade académica e científica resulta da aplicação de uma metodologia científico-positivista, limitando as potencialidades reais do currículo a uma visão demasiado objectiva da realidade turística. Tribe (2001) adverte para o facto do currículo ser socialmente construído e, como tal, resulta do pensamento humano.

O cenário ideal seria encontrar um equilíbrio entre os três paradigmas, cada um na sua devida proporção.

Todavia, neste momento importa assegurar que a comunidade académica e científica prossegue na reflexão acerca dos objectivos e da finalidade dos programas curriculares e da educação e formação em turismo.

2.5. EDUCAÇÃO VOCACIONAL VS EDUCAÇÃO LIBERAL

Ainda no contexto da educação em turismo, Tribe (2000) introduz uma reflexão acerca da educação vocacional e liberal, abordando a relação entre as componentes prática e teórica dos cursos de turismo. O ensino vocacional tem como principal função, formar recursos susceptíveis de integração imediata no mundo do trabalho e de contribuir positivamente para a concretização dos objectivos da entidade empregadora. O ensino liberal incentiva à reflexão e à busca do conhecimento, “alimenta o intelecto”.

Halloway (Richards, s. d.) tece algumas considerações acerca do ensino vocacional, referindo que a insegurança sentida em relação à obtenção de um emprego e a esperança de que o “canudo” seja suficiente para melhorar as perspectivas de emprego, substituiu a visão tradicional da educação enquanto auto satisfação e auto desenvolvimento, com o conhecimento como fim de si mesmo. Esta substituição fez com que os alunos comesçassem a encarar o conhecimento como simples aquisição de factos sem necessitarem de os compreender. Não é possível aprender sem estímulo e sem criatividade, numa lógica que privilegia o facilitismo e a obtenção do grau académico per si. (BTL, 1997)

Este ênfase excessivo no ensino vocacional deu origem a profissionais “sem capacidade de avaliar de forma crítica, de transpor conhecimento e de usá-lo em novas aplicações e situações.” (Halloway in Richards, s. d.)

Frequentar o número mínimo de aulas, tirar apontamentos e decorá-los antes dos exames, tem sido suficiente para passar às disciplinas e obter o almejado diploma. Infelizmente, este diploma nem sempre é sinónimo de conhecimento e competências adquiridas.

A educação é apenas um meio para obter um emprego melhor, e raramente é encarada como um fim de aquisição de conhecimento.

Em termos históricos, a orientação vocacional tem sido proeminente e desempenhou um papel chave no crescimento massivo de alunos. As origens do estudo do turismo foram fortemente influenciadas por necessidades vocacionais. (Airey, 2003)

Tribe (2000) defende que a base de uma educação liberal reside mais no pensamento que na prática, ou seja, dá maior ênfase à descoberta do significado e ao acto de justificação. Contudo, reconhece que o ensino unicamente liberal é incompatível com a educação em turismo, mas que deve integrar parcialmente os programas curriculares,

na medida em que “a reflexão liberal pode oferecer aos alunos uma perspectiva crítica acerca do conhecimento”, competência pouco desenvolvida pelos cursos de turismo.

Tribe advoga que os cursos de turismo se preocupam mais em explicar como se faz do que porque se faz, ao ponto dos alunos não desenvolverem a capacidade de reflectir e contestar o conhecimento que lhes é transmitido. Tribe sugere mesmo a criação de um módulo acerca da epistemologia do turismo, onde os alunos possam discutir e argumentar acerca da produção e validade do conhecimento em turismo.

O ensino liberal pressupõe ainda uma abordagem holística ao turismo, ou seja, um conhecimento abrangente acerca do sector, no sentido em que o aluno é preparado para entender o sector como um todo e não como a soma de diversas partes.

Tabela n.º 3 - Currículo vocacional vs liberal

	Vocacional	Liberal
Objectivos	Produzir uma força de trabalho efectiva	Compreender o turismo
Métodos de Investigação	Positivista	Interpretativo, Crítico
Valores	Lucro	Busca de valores competitivos; Interesse público
Abordagens	Módulos funcionais; competências transferíveis	Abordagem disciplinar; módulo crítico; projecto e método de investigação; estudos complementares; “grandes obras”
Pesquisa	Orientada para a indústria	Orientada para problemas; busca de problemas escondidos
Avaliação	Performance	Melhor compreensão

Fonte: Tribe (2000)

Apesar de defender um aprofundamento das potencialidades do ensino liberal, Tribe remata dizendo que o ensino liberal pode ser necessário, mas não suficiente num curso de turismo. Ou seja, reconhece as suas limitações, principalmente num contexto em que o tecido empresarial é cada vez mais exigente quanto às competências práticas dos futuros profissionais de turismo. Contudo, a necessidade de desenvolver o pensamento crítico e analítico, defendida pelo ensino liberal, deve constituir uma prioridade dos programas curriculares em turismo.

2.6. DESENHO DOS PROGRAMAS CURRICULARES

Desenhar programas curriculares em turismo tem-se revelado uma tarefa difícil e pouco consensual. Tratando-se de um sector relativamente recente, as fronteiras do turismo ainda não tiveram tempo suficiente para se definirem e, conforme foi possível verificar, não existe unanimidade quanto à definição de turismo, nem mesmo em relação ao carácter disciplinar do mesmo.

O número de países onde são leccionados cursos de turismo, dos níveis mais elementares aos superiores, tem vindo a crescer de ano para ano. A evolução do turismo a este nível tem sido claramente descoordenada e fragmentada, acentuando os desequilíbrios educacionais em vez de os corrigir.

Os modelos educativos e formativos variam consideravelmente de país para país em termos de desenho curricular, conteúdo, objectivos, métodos de ensino e de avaliação.

Na sua maioria, os programas curriculares são elaborados pelos docentes e instituições de ensino influenciados pelos seus interesses individuais, com pouca ou nenhuma intervenção do sector empresarial. (Koh, 1994). Infelizmente, ainda existe uma política de educação em turismo que fundamente a elaboração dos programas curriculares e estabeleça as respectivas regras.

O desenvolvimento exponencial do turismo determinou a necessidade de novos conhecimentos e competências, que de uma forma ou de outra, foram sendo introduzidos nos planos curriculares indiscriminadamente, cenário que hoje em dia ainda prevalece.

Num inquérito desenvolvido por MacKercher (2002), os respondentes indicaram que a rápida expansão do sector da educação e formação em turismo foi mais impulsionada pelo oportunismo a favor das universidades, do que por uma visão estratégica.

O conteúdo dos cursos de turismo tem sido tema de constante debate e troca de ideias, assim como, a elaboração de um currículo base para o turismo. Outro tema que tem gerado alguma controvérsia no seio da comunidade científica, prende-se com o facto dos cursos de turismo evidenciarem uma maior orientação para os negócios e de focarem pouco questões sócio-culturais mais abrangentes. Tribe (Richards s. d.) defende uma visão mais holística do turismo, assim como, um currículo que desperte a consciência para o conjunto de comunidades que constituem a sociedade do turismo.

Segundo Tribe (Richards, s.d.), a estruturação de um plano curricular pode resultar do compromisso entre diferentes interesses ou pode reflectir o poder de determinadas forças exteriores. No sentido de ilustrar esta afirmação, Tribe recorre a um diagrama segundo o qual, existem diversas forças, por vezes concorrentes, (académicos de

diferentes disciplinas, factores institucionais, iniciativas governamentais, outros stakeholders) que circundam o espaço do currículo. Neste espaço vão surgindo diferentes currículos conforme os interesses em jogo e o poder de determinada força em fazer prevalecer os seus.

A propósito da diversidade de programas curriculares existentes, Jafari (1997) defende que a fragmentação do turismo em diversos componentes independentes, prolonga a fragmentação da indústria turística e dificulta o processo de “turismificação” do sector, pelo que o futuro da educação em turismo passa necessariamente por uma abordagem holística ao sector.

A título de exemplo, a Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo de Faro (Strazzera, 2000) compilou as disciplinas leccionadas nos cursos de turismo em funcionamento no ano de 2000, comprovando nitidamente a diversidade de matérias que compõem os planos curriculares dos referidos cursos. As disciplinas agrupam-se segundo diversas áreas e vão adquirindo designações diferentes consoante o curso.

De acordo como o referido estudo, as áreas abrangidas pelos cursos no âmbito do turismo são as seguintes: administração autárquica, agência de viagens e operadores turísticos, análise de projectos, animação, contabilidade, direito, economia, estágio e projecto, estatística, etnografia, fiscalidade, geografia, gestão de empresas, gestão financeira, história, história da arte, hotelaria e restauração, informática, itinerários turísticos, língua e cultura portuguesa, línguas estrangeiras, marketing, matemática, meio ambiente, metodologias de investigação, qualidade, recursos humanos, património cultural, planeamento/desenvolvimento e recursos turísticos, relações públicas, seminário, sociologia e antropologia do turismo, termalismo, transportes, turismo, turismo rural. De referir, ainda, que foram identificadas mais de duas centenas de disciplinas com designações distintas.

O reconhecimento que o turismo procura não é compatível com a diversidade excessiva de planos curriculares que caracteriza, actualmente, o ensino do turismo em Portugal.

Tabela n. º 4 - Evolução da abordagem curricular

De	Para
- Abordagem baseada no conteúdo/valores	- Abordagem baseada no processo
- Importância dos temas	- Importância da experiência e da aprendizagem
- Ênfase na perfeição	- Ênfase no processo de crescimento
- Aprendizagem ditada e prescrita	- Auto-planeamento e auto-direccionamento
- Sessões limitadas temporalmente	- Auto-direccionamento e planeamento do tempo
- Educação em massa	- Desenvolvimento de programas individuais
- Temas e competências	- Desenvolvimento do comportamento e atitudes
- Teste de memória	- Avaliação do desenvolvimento
- Organização do currículo – disciplinas longas/temas	- Organização do currículo como meio para alcançar um ambiente de aprendizagem efectiva
- Abordagem orientada para o professor	- Abordagem orientada para o aluno

Fonte: Smith (2000)

Teoricamente, o conceito de programa curricular em turismo corresponde ao conjunto de conteúdos (conceitos e princípios) elaborados com base no diagnóstico da realidade educativa e das necessidades e expectativas dos clientes do processo educativo, sejam eles alunos ou entidades empregadoras. Através de conceitos, princípios e conteúdos estabelecidos, procuram-se alcançar objectivos gerais e específicos, recorrendo a métodos, estratégias, tecnologias e materiais de apoio, finalizando com a avaliação dos resultados obtidos.

Periodicamente, os programas devem ser revistos no sentido de se adaptarem às mudanças operadas no sector e às especificidades do mesmo, e de forma a manterem-se relevantes, quer para os alunos, quer para o sector empresarial.

Na prática, a aplicação do conceito de programa curricular pressupõe um esforço comum entre as instituições de ensino, entidades empregadoras, profissionais de educação, alunos, governo, na medida em que deve contemplar, dentro do possível, as necessidades e expectativas de todos.

O CEDEFOP – Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional – desenvolveu em 1991, um estudo comparativo entre os estados membros da União Europeia com o objectivo de avaliar as competências dos profissionais do sector, de analisar as principais funções exercidas no âmbito do turismo e as respectivas necessidades em termos de conhecimentos e capacidades para cada actividade. Para cada subsector do turismo foram identificadas funções específicas, competências para

executar essas funções, assim como, as necessidades de formação para cada função, com o apoio das entidades empregadoras.

Este estudo reforça o desafio de adequação periódica dos programas curriculares para " (...) responderem às alterações que vão ocorrendo no sistema de trabalho, em consequência da actualização tecnológica do aparelho produtivo, da diversificação dos produtos turísticos oferecidos, e da diversificação da procura turística"⁴, para além de identificar um vasto leque de profissões/ocupações em turismo.

Apesar do crescimento evidenciado pelo sector, a educação e formação em turismo continuam a padecer da falta de vinculação entre os programas curriculares e o sector empresarial; do improvisado dos quadros docentes, da multiplicação de instituições e de cursos de turismo.

Para quem convive diariamente com alunos, tem consciência de que as suas expectativas prendem-se, essencialmente, com o ingresso no mundo do trabalho o mais rápido possível. Porém, este desejo nem sempre se concretiza.

Portugal foi recentemente considerado como o país da União Europeia com maior percentagem de licenciados. Contudo, basta folhear os jornais para verificar que o tecido empresarial português não está a absorver a oferta que todos os anos sai das universidades e institutos politécnicos portugueses. Existem mesmo áreas consideradas em crise, como é o caso do ensino.

É precisamente neste contexto que surge a necessidade de apostar numa formação flexível, ou seja, no desenvolvimento de capacidades aplicáveis a vários sectores de actividade, tais como, as tecnologias de informação, o marketing, as línguas, as metodologias de investigação, o planeamento, a gestão e a comunicação.

A falta de cooperação entre o sistema de ensino e as entidades empregadoras está na origem de problemas de diversa ordem. Por um lado, constata-se a necessidade das instituições de ensino de transmitirem aos estudantes uma base teórica de conhecimentos e conceitos, e por outro, o desejo da indústria em recrutar profissionais com capacidades práticas e técnicas. Enquanto que esta diferença de objectivos persistir, o ensino dificilmente alcançará a tão desejada qualidade e competitividade.

Segundo a OMT (1997), um sistema de ensino que promove a qualidade, deve contribuir para a adequação das competências adquiridas durante o percurso educativo, aos objectivos definidos inicialmente pelos diversos intervenientes no processo educativo.

⁴ Fonte: CEDEFOP, 1991

O desafio que enfrenta a educação e formação em turismo consiste em criar um sistema de ensino coerente, que concilie as múltiplas áreas do conhecimento que o afectam directa ou indirectamente, evitando diferentes abordagens ao fenómeno do turismo segundo a perspectiva de cada investigador ou instituição. Porém, quer o sistema educativo, quer a intervenção dos investigadores e das instituições de ensino, continuam a condicionar a estrutura dos planos curriculares.

Ritchie (1990), na apresentação que fez durante o 40.º congresso da AIENT – Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme, sugeriu os princípios que, segundo o autor, devem orientar o desenvolvimento dos programas curriculares:

1. É necessário um entendimento holístico do turismo, incluindo a totalidade das actividades turísticas, i. é., aspectos económicos, sociais, culturais, ambientais, políticos, tecnológicos e físicos;
2. O aluno do programa de turismo deve ser instruído de forma abrangente em termos de conhecimento e competências;
3. O programa deve ser desenhado de forma a garantir ao aluno a entrada no mundo do trabalho e a sua ascensão em direcção a funções de liderança e gestão;
4. O programa de turismo deve basear-se em modelos teóricos de turismo de carácter dinâmico, de fácil compreensão e uniformes. À medida que decorre o processo de aprendizagem, o (s) modelo (s) devem providenciar os alicerces, em torno dos quais, os alunos possam organizar e sintetizar o conhecimento e competências neste campo complexo.

Ritchie refere a importância do estudo do turismo como um todo, com vantagens para o futuro profissional dos alunos.

Smith e Cooper (2000) defendem que o desenvolvimento de um programa curricular deve ser feito por etapas:

1. Definir a missão, as intenções e objectivos;
2. Estabelecer as competências a desenvolver (técnicas, intelectuais, interpessoais, profissionais) e o conhecimento a ser transmitido;
3. Desenvolver o curso;
4. Aplicar técnicas de avaliação.

Segundo os autores, o desenvolvimento curricular estruturado desta forma permite satisfazer as necessidades dos diversos stakeholders, é implementado de forma profissional e está orientado para a formação de profissionais qualificados.

Segundo a OMT (1995), a elaboração do plano curricular deve partir da resposta a 5 questões essenciais:

1. O que ensinar? (conteúdos e objectivos do ensino)
2. A quem ensinar? (os destinatários do ensino, suas necessidades e expectativas)
3. Quando ensinar? (sequenciar os conteúdos e objectivos definidos)
4. Como ensinar? (planificação, método)
5. O quê, como e quando avaliar? (sucesso ou não na persecução dos objectivos estabelecidos)

A OMT (1995) identifica ainda as seguintes características de um desenho curricular eficaz:

- a) Inter-relação entre todos os elementos do currículo;
- b) Definição clara dos objectivos gerais e específicos;
- c) Não se reduz a uma função meramente informativa;
- d) Adaptável aos alunos a quem se dirige, em função do seu nível de conhecimentos;
- e) Prevê as actividades adequadas à persecução dos objectivos definidos;
- f) Considera fundamental o papel do aluno no processo educativo;
- g) Fomenta o uso de diversas técnicas de aprendizagem, explorando o potencial das novas tecnologias;
- h) Especifica qual o material de apoio necessário;
- i) Planifica as actividades e adapta-se ao tempo disponível para as colocar em prática;
- j) Permite uma valoração adequada dos objectivos a alcançar;
- k) Prevê uma análise construtiva dos resultados obtidos;
- l) É flexível o suficiente para promover a ampliação dos conhecimentos.

A OMT (1995) identifica, ainda, 7 fases na programação do plano curricular:

1. Definição dos objectivos gerais, específicos e operativos que se propõe alcançar;
2. Organização dos conteúdos (conceitos, princípios);
3. Definição da metodologia de ensino (equilíbrio teoria/prática);
4. Definição de actividades e tarefas, obrigatórias e opcionais, a realizar pelo aluno, de forma a alcançar os objectivos propostos;
5. Afectação de recursos e meios para levar a cabo as actividades e tarefas programadas;

6. Planificação temporal segundo o grau de dificuldade dos conteúdos;
7. Avaliação do grau de correspondência entre os objectivos propostos e o resultado final.

2.6.1. CURRÍCULO BASE

O interesse em estabelecer um currículo base é quase tão antigo quanto o percurso académico de estudo do turismo, e advém sobretudo do reconhecimento das suas limitações e falhas.

Reconhecendo que o turismo constitui uma área de interesse do ponto de vista da investigação e do conhecimento, foram feitas diversas tentativas ao longo das últimas décadas no sentido de sistematizar e agrupar de forma coerente, áreas de conhecimento susceptíveis de integrar os programas curriculares dos cursos de turismo.

Por programa curricular entendam-se as actividades/conhecimentos planeados para os alunos durante a sua passagem por determinada instituição de ensino. (Tribe in Richards s. d.)

Numa fase inicial, o conteúdo dos primeiros cursos de turismo foi influenciado por publicações da época, conteúdos esses que Burkart and Medlik (1974) sistematizaram da seguinte forma:

- Desenvolvimento histórico;
- Anatomia do turismo;
- Estatísticas do turismo;
- Transporte de passageiros;
- Alojamento;
- Visitas e agências;
- Marketing em turismo;
- Planeamento e desenvolvimento;
- Organização e finanças;
- Futuro do Turismo.

Em 1981, a Sociedade de Turismo britânica estabeleceu o seu próprio *core body of knowledge*, no seguimento de um estudo realizado acerca das ocupações, carreiras e conhecimentos em turismo, realizado por Nightingale em 1980:

- O que é o turismo (conceitos de lazer, recreio e turismo; tipos de turismo; conceitos de destino turístico, serviços e indústria);
- Desenvolvimento histórico do turismo (passado, presente e futuro);

- Determinantes e motivações em Turismo (factores que estimulam o crescimento do turismo e incitam as pessoas a viajar; influências da oferta);
- Medidas e dimensões estatísticas (estatísticas de turismo e suas limitações; turismo doméstico e turismo internacional);
- O significado do turismo (contributo do turismo para a economia; significado e impacto social do turismo; ambiente e uso do território);
- Sectores (indústria do turismo e os diferentes sectores);
- Marketing (papel do marketing no turismo; planeamento e investigação; mercados e produtos; elaboração de produtos; promoção e vendas);
- Planeamento e desenvolvimento físico;
- Organização (estrutura institucional do turismo; sector público e privado);
- Finanças.

A informação recolhida é considerada de interesse não só para a Sociedade de Turismo, mas também para qualquer organização relacionada com a educação, formação e desenvolvimento de carreira em turismo.

Através de um estudo apresentado na conferência do National Liaison Group em Londres, Holloway (1995) defendeu a existência de um currículo comum para os cursos de turismo, composto por 7 áreas essenciais:

1. Significado e natureza do turismo;
2. Estrutura da indústria do turismo;
3. Dimensões do turismo e formas de avaliação;
4. O significado e os impactos do turismo;
5. Marketing do turismo;
6. Planeamento e gestão em turismo;
7. Política e gestão em turismo.

Mantendo o seu compromisso em definir um currículo central e comum para o turismo, Holloway (Richards, s. d.) afirma que, apesar de constituir uma componente necessária, um *core body of knowledge* não constitui base suficiente para um curso. Um estudo realizado pela NLG confirma que este deve corresponder a aproximadamente 25% de um programa curricular. Holloway demonstra a sua preocupação com o facto dos investigadores se concentrarem demasiado nos tais 25%, correndo o risco de negligenciarem os restantes 75%.

Com base neste currículo, a ATLAS desenvolveu uma consulta a nível europeu entre 1996 e 1997, envolvendo a indústria turística e as universidades, da qual resultou o esboço de um currículo semelhante ao proposto por Halloway:

1. Significado do turismo;
2. Indústria do turismo;
3. Dimensões e avaliação do turismo;
4. O significado e os impactos do turismo;
5. Marketing dos serviços de turismo;
6. Planeamento e gestão em turismo;
7. Gestão da experiência turística.

Mais recentemente, a Organização Mundial de Turismo identificou alguns conhecimentos necessários para o exercício de uma profissão em turismo: (Airey, 1999)

I. Competências Gerais

II. Competências em Negócios

II. Competências em Turismo

- Economia do turismo – conhecimentos básicos
- Estrutura da indústria do turismo
- Recursos turísticos
- Economia do turismo
- Sociologia do turismo e questões culturais
- Turismo e questões ambientais
- Política do turismo

IV. Macro Turismo

V. Micro Turismo

O facto de ao longo dos anos se verificarem tentativas de elaboração de um currículo comum, demonstra que este assunto não reúne consenso entre os diversos intervenientes no sector.

Apesar das vantagens em termos de qualidade, definição de objectivos e comparabilidade, alguns investigadores defendem que um currículo comum pode criar uma educação demasiado homogénea para um sector heterogéneo por natureza, e reduzir a flexibilidade dos programas na satisfação das necessidades da indústria.

Uma parte significativa da problemática em torno da educação e formação em turismo poderá ser resolvida através da definição de um currículo, o qual possa constituir uma referência e orientação para todos os cursos de turismo. Contudo, este currículo não

deve restringir a liberdade das instituições de ensino e do tecido empresarial para desenvolverem os cursos de acordo com as necessidades do mercado turístico.

Neste sentido, o currículo base deve constituir entre 25 a 50 % do programa curricular total. Os restantes 75 ou 50 % devem procurar suprir necessidades mais específicas e preparar os alunos, não só para reconhecerem os problemas do turismo, mas também para os resolver através das ferramentas de gestão, comunicação e planeamento.

A definição de standards na educação em turismo não deve ser confundida com uma homogeneização excessiva dos planos curriculares. (Gee in OMT, 1996)

O debate acerca do desenho dos programas curriculares prossegue, entre vozes a favor de um currículo comum pelas razões apresentadas e vozes contra, devido à heterogeneidade do sector e à necessidade em apostar na diversidade. Esta situação remete para o debate em torno da generalização e da especialização.

O mercado turístico reivindica um maior nível de especialização dos profissionais do sector, sobretudo em áreas de actividade com elevados índices de competitividade, tais como, a hotelaria e a venda a retalho de viagens. Porém, exige simultaneamente, conhecimentos multidisciplinares e flexibilidade no desempenho das funções.

No contexto pedagógico do turismo, a especialização existe e está a afirmar-se progressivamente graças à segmentação do mercado, ao marketing e às vendas dirigidos a segmentos específicos, e mesmo ao serviço cada vez mais especializado e personalizado. (Dorf 1995)

A especialização da educação em turismo pressupõe um envolvimento directo e activo do sector empresarial no processo educativo, da mesma forma que depende da abertura desse mesmo sector para acolher os alunos e a própria instituição.

Não obstante o interesse demonstrado por ambas as partes, na prática, esta relação nem sempre se revela de simples concretização.

Neste sentido, o sistema educativo deve providenciar que o aluno receba formação intensa em determinada área seleccionada pelo mesmo, para além de uma vasta percepção nas restantes áreas de conhecimento. Tanto as instituições de ensino, como os professores e os programas curriculares e respectivos conteúdos, devem adaptar-se a esta nova realidade.

O turismo continua a ser um sector dinâmico e complexo, resultante da soma de diversas partes. Em função deste dinamismo, as necessidades do sector mudam de forma rápida e imprevisível, inviabilizando a existência de um currículo rígido, aplicável a todos os cursos e instituições. A solução passa necessariamente pela criação de um meio-termo, ou seja, o currículo em turismo requer um núcleo genérico de conhecimentos, complementado por áreas específicas que assegurem a

flexibilidade dos alunos face a contextos turísticos e realidades profissionais diferentes.

Segundo Chris Cooper (OMT 2002), os planos curriculares em turismo devem:

- equilibrar as necessidades educacionais gerais com aplicações específicas de conhecimento;
- ser flexíveis o suficiente para se adaptar à mudança, com especial atenção para as novas tecnologias;
- procurar assegurar a satisfação das necessidades do sector, quer a curto, quer a longo prazo;
- reconhecer a diversidade do sector e as suas necessidades específicas;
- transferir para os alunos os conhecimentos constantemente actualizados pela investigação;
- incorporar uma abordagem multidisciplinar ao sector.

Na perspectiva de Chuck Y. Gee (OMT 1996:186), os planos curriculares devem procurar incutir nos alunos capacidades gerais e capacidades de negócio:

Capacidades gerais

- a) Comunicação escrita;
- b) Relações inter pessoais;
- c) Pensamento crítico;
- d) Identificação e resolução de problemas;
- e) Conhecimentos de informática;
- f) Línguas estrangeiras;

Capacidades de negócio

- a) Gestão;
- b) Marketing;
- c) Contabilidade;
- d) Finanças;
- e) Direito;
- f) Economia.

2.7. MODELOS DE EDUCAÇÃO EM TURISMO

Do conjunto de áreas do conhecimento envolvidas no estudo do fenómeno turístico, passíveis de integrar um modelo educacional para o turismo, a OMT destaca as seguintes: (OMT, 1995)

Psicologia: a partir do momento que o turista assumiu uma posição central no sistema de mercado, a psicologia passou a desempenhar um papel fundamental no processo de desenvolvimento do turismo, na medida em que reforça o conhecimento das expectativas, motivações, preferências e das razões por detrás do comportamento dos turistas. É precisamente neste conhecimento que se deve basear a elaboração de novos produtos, assim como, as estratégias de marketing e comunicação.

Porém, convém ter presente que estas motivações e preferências são extremamente influenciáveis e inconstantes, daí a necessidade contínua de desenvolvimento de capacidades de análise e previsão de tendências futuras.

Antropologia: estuda as condições culturais e sócio-económicas que determinam e condicionam a necessidade humana de viajar, assim como os efeitos que provocam no comportamento do turista e dos residentes, e os efeitos positivos e negativos que advêm do contacto entre ambos. A forma como o turismo veio intensificar o contacto entre indivíduos de diferentes culturas, a forma como se influenciam mutuamente e as consequências culturais que advêm desse contacto, justificam a necessidade do contributo da antropologia para o estudo e compreensão do turismo.

Sociologia: analisa o turismo enquanto fenómeno social em crescimento contínuo, enfatizando as condições sociais que facilitam e permitem a deslocação de pessoas. Aprofunda questões como o turismo de massas e as alterações nas preferências dos turistas devido a “modas”, estudando o comportamento de grupos distintos segundo um conjunto de variáveis, tais como a idade, sexo, nacionalidade, formação, profissão, entre outras.

Economia: a emergência do turismo de massas evidenciou as potencialidades do turismo enquanto actividade económica, devido ao seu efeito multiplicador. Não se trata apenas de quantificar os fluxos turísticos, mas também de estudar o efeito dos mesmos na criação de emprego, na balança de pagamentos, no PIB, na criação de infra-estruturas, na melhoria da qualidade de vida das populações residentes, entre outros.

Geografia: analisa o turismo de uma perspectiva espacial, destacando a distribuição regional, nacional e internacional dos mercados turísticos, os fluxos turísticos, o ciclo de vida das áreas de interesse turístico, assim como os efeitos do turismo na rede de transportes e no meio ambiente.

Direito: a competitividade intensa que caracteriza o turismo, num contexto cada vez mais globalizado, determina que o consumidor seja protegido. A protecção dos turistas passa, em grande parte, pela harmonização das diversas legislações, adaptando-as às necessidades do sector do turismo.

Educação: a qualificação dos profissionais de turismo é essencial no reforço da competitividade e afirmação do sector. A transmissão de conhecimentos converte-se, assim, num elemento fundamental no processo de formação dos profissionais actuais e futuros. Porém, é necessário determinar os conceitos fundamentais a transmitir aos alunos, o papel do ensino superior em turismo, adaptar os cursos e planos curriculares às tendências do sector e consolidar uma cultura de investigação em turismo, com recurso às novas tecnologias de informação e comunicação.

Estatística: constitui um instrumento de apoio à investigação ao permitir estabelecer comparações, definir percursos evolutivos e apoiar a tomada de decisões. Ao facilitar a elaboração de diagnósticos, o cruzamento de dados e a contínua monitorização do sector, a informação estatística revela-se um instrumento essencial ao processo de desenvolvimento do Turismo.

Ecologia: o recente compromisso assumido entre o turismo e a sustentabilidade determina que se analise a capacidade de regeneração dos recursos, os seus limites de carga, o uso potencial para fins turísticos, e que se estabeleçam regras explícitas de uso dos recursos e penalizações para quem as transgredir.

Para além destas áreas de conhecimento identificadas pela OMT, à luz dos recentes desenvolvimentos do sector, revela-se pertinente incluir duas áreas que não foram referidas, nomeadamente as línguas e as tecnologias de informação e comunicação.

Línguas: o turismo pressupõe o contacto entre indivíduos de culturas distintas, que comunicam através de idiomas próprios. Numa altura em que se defende a melhoria da qualidade da oferta e a qualificação dos profissionais do sector, saber expressar-se em diferentes idiomas constitui uma mais valia no fomento do entendimento inter

cultural e no conhecimento dos valores, das necessidades e aspirações dos turistas num contexto de mercado global.

Obviamente que esta constatação não pressupõe o domínio de um vasto leque de idiomas. No sentido de facilitar o processo de comunicação, os profissionais do sector deveria dominar os idiomas correspondentes aos principais mercados que visitam o seu país.

Tecnologias de informação e comunicação:

O mundo tem vindo a evoluir a passos largos em direcção à era da Informação e do Conhecimento, em consequência directa das transformações tecnológicas, sociais e económicas em curso, às quais Portugal não é de todo alheio.

A inclusão das Tecnologias de Informação e Comunicação nos planos curriculares do ensino em geral e dos cursos de turismo, em particular, ganha cada vez mais força pelo facto das TIC constituírem, progressivamente, um elemento estratégico e determinante para a competitividade do sector turístico.

As instituições que tomam a seu cargo a formação dos futuros profissionais do sector devem estar atentas à quantidade e diversidade de aplicações tecnológicas ao turismo, actuais e potenciais.

A circulação e actualização da informação constitui um elemento essencial no processo de gestão e desenvolvimento das áreas destino, e o turismo, enquanto actividade gerida conjuntamente pelo sector privado e público, deve adoptar meios que facilitem a partilha dessa informação por todos os *stakeholders* e demais intervenientes na área destino. As Tecnologias de Informação⁵ proporcionam aos intervenientes nos destinos, a oportunidade de trabalhar em rede e aumentar a sua competitividade, graças a uma maior divulgação da oferta turística disponível.

Como resultado, quer as empresas, quer os destinos turísticos têm mudado a sua atitude perante as Tecnologias de Informação, de forma a beneficiarem das suas vantagens e realçarem a sua competitividade no mercado global.

Para além de facilitarem a transferência de informação, as Tecnologias de Informação maximizam os benefícios de questões fulcrais para as áreas destino, tais como o planeamento estratégico, a investigação, o planeamento financeiro e logístico e o marketing. Este vasto rol de funções sugere que as Tecnologias de Informação desempenham um papel determinante na capacidade dos destinos responderem as forças de mercado. Porém, convém não esquecer que a tecnologia não acrescenta

⁵ Fonte: Costa *et al*, 2001

nenhum valor por si só, a não ser através do seu uso adequado por parte de recursos humanos devidamente preparados.

O crescente nível de exigência por parte dos turistas, associado à diversificação da oferta de destinos, conduz necessariamente à procura de produtos turísticos adequados, a preços limitados. Esta situação é hoje facilitada pelas condições generalizadas de acesso a sistemas de informação, inseridos em redes globais, que maximizam a conveniência do consumidor ao abolirem horários e fronteiras e pela integração de sistemas computadorizados de reservas⁶.

Se considerarmos o alcance internacional da indústria do turismo, facilmente tomamos consciência da existência de uma elevada quantidade de informação a ser processada e comunicada. Por cada pessoa que idealiza fazer uma viagem e inicia o processo de concretização da mesma, grandes quantidades de informação são transmitidas desde horários, preços, itinerários, informação sobre o destino, sobre o alojamento, transportes, alimentação, animação, entre muitos outros. Para muitos turistas a recolha, processamento e avaliação da informação que consegue assimilar, constituem parte integrante da experiência da viagem.

O sector do turismo enfrenta novos desafios. O mercado turístico está a atravessar uma fase de transição, da informação estática à informação dinâmica. A tendência para a globalização emergente e o fácil acesso à oferta turística online, resulta num aumento do nível de competitividade do sector e dita a necessidade de novas estratégias para as organizações de turismo e novas políticas para os destinos turísticos.

Sistemas de Informação e Comunicação, tais como, sistemas de distribuição global, sistemas de apoio à decisão, sistemas de informação geográfica, multimédia e realidade virtual, sistemas de inteligência artificial, sistemas de marketing de destinos turísticos e por fim a Internet, inseridos numa rede global, exercem uma influência determinante na indústria do Turismo.

Se o turismo beneficia da utilização destes sistemas, então a oferta formativa deve promover a aquisição de conhecimentos na área das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Todavia, ainda se “contam pelos dedos” os cursos que incluem o estudo e a aplicação das TIC ao turismo. As razões apontadas para esta situação são várias, desde o elevado custo do hardware e software, à falta de docentes especializados nesta área, passando pela falta de condições das próprias instalações.

⁶ ibidem

No contexto da educação em turismo, um dos modelos mais citados é o modelo criado por Jafari em 1981⁷, segundo o qual, o conhecimento do turismo pressupõe o contributo de diversas áreas do saber.

Segundo o autor, o turismo é uma ciência em desenvolvimento para a qual convergem a maioria das ciências sociais.

Jafari (ibidem) aponta um conjunto de factores que dificultam o desenho de um programa curricular consensual, nomeadamente: a falta de investigação e fundamentação empírica; o facto dos programas serem usualmente desenhados por indivíduos isoladamente em oposição a grupos de entidades intervenientes no processo educativo; a emergência do turismo enquanto campo de estudo interdisciplinar.

No período inicial de desenvolvimento do turismo, as motivações dos turistas limitavam-se a traduzir desejos de descanso e curiosidade perante novos destinos, restringindo as exigências em termos de oferta. Por conseguinte, o fenómeno turístico era facilmente analisado recorrendo a um número limitado de áreas do conhecimento. Porém, à medida que o consumidor se torna mais exigente e as suas motivações e necessidades turísticas se intensificam e diversificam, maior é a necessidade de envolver outras áreas no objectivo maior de compreensão do fenómeno turístico global.

Neste sentido, seria pertinente acrescentar ao modelo de Jafari a Estatística, as Tecnologias de Informação e Comunicação, Metodologias de Investigação e as Línguas (nacionais e estrangeiras).

Cada uma das áreas referidas por Jafari no modelo que elaborou, integra no estudo do turismo os conceitos, teorias e metodologias do seu respectivo campo de estudo.

No contexto do modelo desenhado por Jafari (1981), este descreve os possíveis níveis de integração das disciplinas na elaboração de programas curriculares:

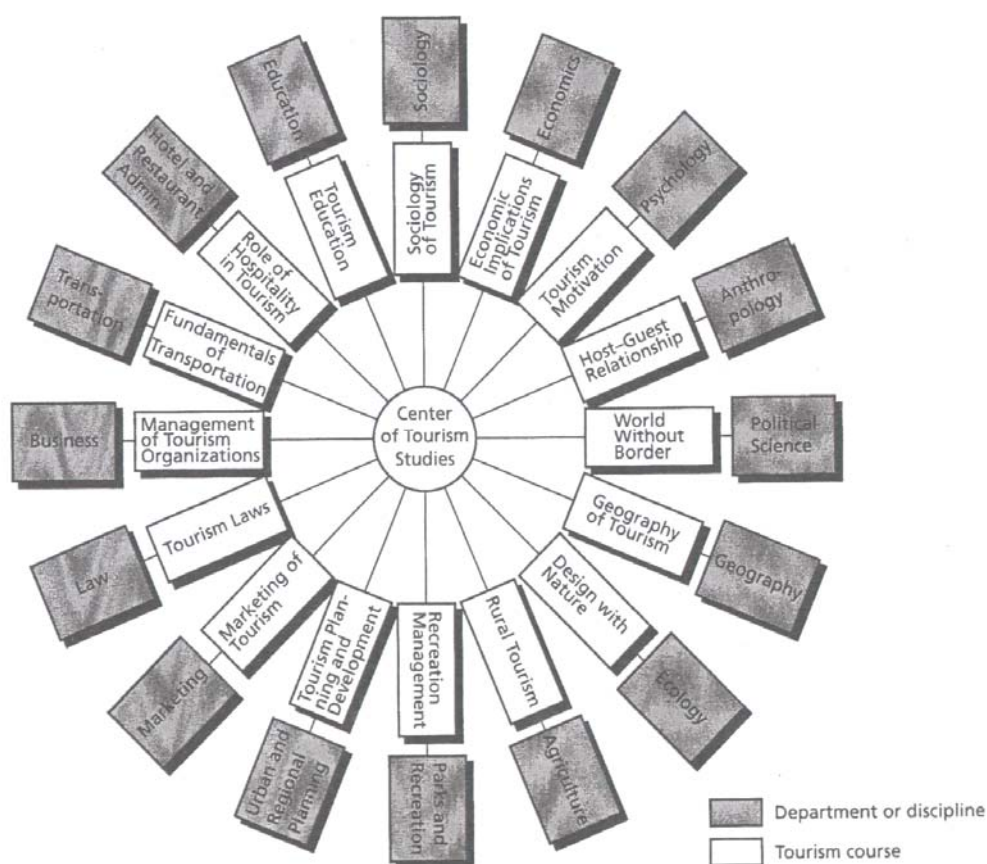
- estudos *cross-disciplinary*: uma disciplina é observada na perspectiva de outra;
- estudos multidisciplinares: diversas disciplinas focam um problema;
- estudos interdisciplinares: integração de conceitos e ideias de diversas disciplinas, criação de sinergias;
- estudos transdisciplinares: o estudo começa com a análise de um problema e à medida que se procura solução para o mesmo, recorre-se ao conhecimento das disciplinas susceptíveis de contribuir para a solução do problema.

⁷ TEDQUAL n.º 5, 2002 “Tourism Education and Training Models, World Tourism Organization

Segundo Jafari (ibidem), a abordagem transdisciplinar seria a mais adequada ao estudo do turismo, porém implicaria que os docentes soubessem aplicar técnicas de resolução de problemas e, ao mesmo tempo, soubessem onde procurar as contribuições de outras disciplinas. Tendo em consideração a complexidade implícita, esta abordagem raramente é aplicada.

Neste sentido, os estudos multidisciplinares e interdisciplinares têm sido utilizados com maior frequência na abordagem ao turismo.

Figura n.º 1 – Modelo de educação em turismo



Fonte: Jafari, J. (1981)

Esta abordagem multidisciplinar ao turismo pode constituir um problema, na medida em que a maioria dos investigadores trabalham dentro dos limites de um determinado campo científico, dando origem a perspectivas fragmentadas e dispersas. No sentido de atenuar os efeitos da investigação parcelar, conforme já foi referido, têm sido desenvolvidos esforços de forma a maximizar os resultados da investigação em

turismo, nomeadamente, através de publicações da especialidade que permitem a divulgação de estudos realizados por diversos investigadores, e através da realização de seminários e congressos onde é possível confrontar ideias, trocar experiências, estabelecer contactos e abordar a realidade do turismo numa perspectiva conjunta, e por conseguinte, mais profícua.

Jafari faz uma abordagem integrada ao turismo enquanto indústria composta por diversos sectores, cada um dos quais procura satisfazer uma necessidade específica do turista.

Para ilustrar esta abordagem integrada, Jafari (OMT 1996:209) estabelece uma analogia com o corpo humano, enquanto sistema total composto por diversos órgãos vitais, os quais de forma individual ou colectiva, asseguram o funcionamento e sobrevivência desse mesmo sistema. Apesar de cada órgão constituir uma realidade singular, é do conhecimento geral que todos os órgãos são interdependentes e que não sobrevivem sem os restantes. Os alunos que procuram compreender o corpo humano na sua totalidade, não se dedicam apenas ao estudo de um órgão. Posteriormente, após obterem um conhecimento geral de todo o sistema, poderão optar por se especializar em determinado órgão ou área de conhecimento.

Com o turismo passa-se o mesmo. Os futuros profissionais devem, antes de mais, obter uma visão global do sistema turístico, e posteriormente optar por especializar-se num dos seus “órgãos vitais”.

Os modelos de educação e formação não são perpétuos nem rígidos. Antes pelo contrário, devem ser reformulados e readaptados às novas realidades.

Num artigo publicado na revista TEDQUAL n.º 5, editada pela OMT, Jafari faz uma breve descrição dos modelos de educação e formação usados em diversos países onde o turismo é leccionado, reforçando a constatação da diversidade de modelos existentes actualmente.

3.1. INTRODUÇÃO

A democratização do acesso ao turismo, o aumento do tempo livre e do rendimento disponível, associados ao desenvolvimento tecnológico a nível dos transportes, estimulou o aparecimento de economias de escala e a criação em massa de produtos standardizados, vendidos a grupos indiferenciados de consumidores com motivações elementares, apresentando níveis de sofisticação reduzidos. Esta atitude designada por fordiana por analogia à produção em série iniciada por Henry Ford, foi transposta para o turismo, permitindo às empresas turísticas manter os clientes satisfeitos a baixo custo.

Nos últimos anos, o turismo tem dado provas de que está a mudar e de que esta mudança é necessária à sua sobrevivência a longo prazo. A exigência de profissionais qualificados; a segmentação da procura; as novas tecnologias de informação; o impacto negativo do turismo de massas; as alterações nos padrões de consumo, nas condições de trabalho, na gestão do rendimento e do tempo de lazer; o fenómeno da globalização, assim como todo um conjunto de factores socio-económicos, têm contribuído para a obsolescência do paradigma de Ford.

Em oposição ao fordismo, Fayos-Solá (1996) anunciou um novo paradigma a que chamou de New Age of Tourism. Este novo paradigma assenta em pilares como a qualidade, educação e formação, sustentabilidade, eficiência, competitividade, e surge no seguimento de um conjunto de mudanças estruturais que exigem uma nova forma de encarar o turismo, e que se reflectem, por exemplo, no modelo de gestão das áreas destino. Segundo Ritchie & Crouch (2000), um destino competitivo deve, antes de mais, ser um destino sustentável, consciente das consequências económicas do turismo, mas também dos impactos ambientais, sociais, culturais e políticos da actividade a longo prazo.

Poon (1993) associa o “novo turista” experiente, flexível, sofisticado e independente à procura generalizada de destinos exóticos, ambientalmente saudáveis, diferentes e de longo curso, evidenciando alterações significativas nas exigências do turista em relação às viagens e às experiências no destino.

Segundo a autora, o turismo tradicional, rígido, massificado, impessoal e estandardizado, característico das décadas de 60 e 70, está a ser substituído por um novo turismo em função dos avanços tecnológicos; da maturidade dos produtos turísticos e consequente fadiga; de um consumidor mais sofisticado, activo, exigente e ambientalmente consciente; da liberalização aérea e da concentração da indústria; da diminuição temporal dos períodos de férias e do aumento da respectiva frequência.

O turismo internacional está a mudar. “O turismo internacional está a passar por uma rápida metamorfose, uma transformação em direcção a uma nova indústria” (Poon, 1994) Esta mudança afecta, simultaneamente, os destinos cujo desenvolvimento depende do turismo e as empresas vinculadas ao sector. Para ser bem sucedido neste novo contexto, as empresas devem reformular as suas estratégias competitivas, ou seja, colocar os consumidores e o ambiente em primeiro lugar, serem líderes na qualidade e na inovação, fortalecer a sua posição dentro da cadeia de valores do sector, assim como fortalecer os canais de distribuição no mercado.

O novo turismo pressupõe, assim, que as seguintes condições estejam asseguradas:

- as férias devem ser flexíveis e adquiridas a preços que competem com as férias produzidas em massa;
- a produção de serviços relacionados com as viagens e turismo não é dominada por economias de escala;
- a produção obedece às exigências dos consumidores;
- as viagens são concebidas para indivíduos com diferentes necessidades, níveis de rendimento, limitações de tempo e interesses em relação à viagem;
- as férias são consumidas em larga escala por turistas cada vez mais experientes, educados, independentes, flexíveis e “verdes”;
- os consumidores encaram o ambiente e a cultura do destino visitado, enquanto elemento chave da experiência turística.

3.2. NOVA ERA DO TURISMO

Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades e segundo Poon (1994) e Fayos-Sola, (OMT, 1996) a partir da década de 80 o turismo entrou numa Nova Era caracterizada pela:

- Segmentação ou mesmo **super segmentação** da procura;
- **Flexibilidade** nos meios de produção, comunicação, distribuição e consumo;
- **Flexibilidade** das empresas e dos seus recursos humanos;
- Facilidade em adaptar-se aos desejos e expectativas do consumidor;
- Capacidade de criar sinergias profícuas entre os diversos intervenientes no sector através de uma **integração diagonal**.

Este cenário emergente deverá contribuir para a afirmação competitiva dos destinos turísticos, na medida em que torna possível uma maior aproximação ao cliente, diminui o risco na concepção de novos serviços/produtos e permite satisfazer as suas necessidades com elevado grau de eficácia.

Da produção e venda massificada de produtos homogéneos a consumidores pouco informados e ainda menos exigentes, o turismo está a evoluir no sentido de se adaptar às necessidades dos consumidores, satisfazendo-as de forma competitiva em relação a um conjunto vasto de concorrentes. Num contexto cada vez mais competitivo, as empresas do sector devem procurar criar vantagens competitivas que as distingam dos demais concorrentes, uma vez que “o lucro deixou de depender apenas das economias de escala”. (Poon 1994)

O turismo, à semelhança de outros sectores de actividade, opera virtualmente em diversos países, e os serviços turísticos são produzidos e consumidos num âmbito global, razões pelas quais é considerado um sector global.

A tão badalada globalização, estimulada pelas novas tecnologias de informação e comunicação, constitui um dos factores influenciadores da competitividade de mercado, na medida em que elevou os standards de performance das empresas em termos de qualidade e produtividade. As empresas do sector devem desenvolver capacidades para competir e cooperar, simultaneamente, num ambiente progressivamente global.

A aplicação da tecnologia ao turismo permite:

- aumentar a eficiência da produção;
- providenciar melhores serviços;
- tornar mais eficiente a distribuição dos serviços no mercado;

- libertar os profissionais para se dedicarem a prestar serviços personalizados aos clientes;
- facilitar a criação de serviços novos, flexíveis e de elevada qualidade;
- otimizar a relação qualidade/preço;
- criar uma nova base de competitividade;
- aumentar a área de distribuição e de vendas;
- transformar o turismo massificado, standardizado e organizado em pacotes rígidos, num sector mais flexível, sustentável e orientado para o turista;
- segmentar o mercado;
- produzir serviços diferentes de lazer e turismo.

A **super segmentação** da procura pressupõe um estudo contínuo e um conhecimento vasto do mercado, permitindo a identificação dos principais segmentos, agrupados segundo diferentes tipologias: características sociológicas, tais como, a idade, nacionalidade, nível económico e cultural, formação académica, experiência prévia e local habitual de residência; razões para a deslocação e actividades a desenvolver durante a mesma, tais como, turismo rural turismo de sol e praia, turismo sénior, turismo de negócios, turismo de aventura, entre outros. (OMT 1996)

Este esforço de segmentação constitui o primeiro passo na adequação dos produtos às necessidades evidenciadas pelos turistas.

Importa reter que esta segmentação exige conhecimentos específicos da parte dos profissionais do sector, pelo que para além do investimento em produtos-âncora, a formação dos recursos humanos afectos ao sector deve constituir uma prioridade.

Tendo em consideração os diferentes segmentos de mercado e respectivos hábitos de consumo, será possível determinar os factores de diferenciação do destino, convertendo-os em factores de competitividade. A oferta de produtos especializados e personalizados surge em oposição aos produtos standardizados e produzidos em massa.

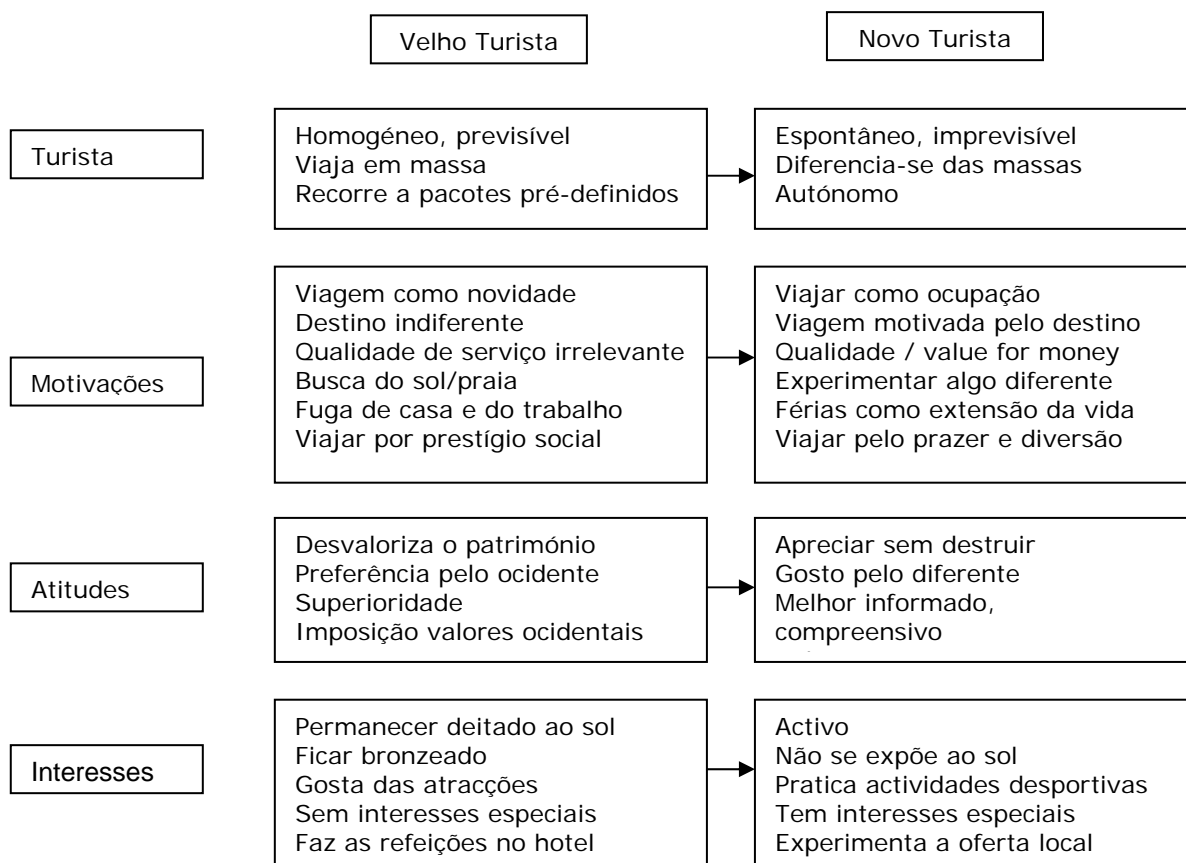
As empresas turísticas devem ainda ser flexíveis para se adaptarem às constantes flutuações da procura. Esta **flexibilidade** estende-se ao âmbito empresarial e institucional do turismo, aos recursos humanos, aos sistemas de produção, comunicação, distribuição e consumo. As novas tecnologias assumem um papel fulcral neste contexto, nomeadamente as tecnologias de informação e comunicação emergentes.

Em oposição aos sistemas de integração vertical e horizontal, característicos da produção massificada/standardizada, o novo turismo privilegia a **integração diagonal**, na medida em que permite às empresas desenvolver sinergias entre

diferentes produtos. A integração diagonal consiste no processo que permite às empresas combinar serviços através das tecnologias de informação, no sentido de aumentarem a produtividade e o lucro. (Jafari, 2000)

As perspectivas apontam para um aumento da competitividade entre empresas do sector e de outros sectores de actividade, razão pela qual os produtos devem ser pensados em função das necessidades do mercado e diferenciarem-se pela qualidade.

Figura n.º 2 – Velho Turista vs Novo Turista



Fonte: Poon (1993, 1994)

Figura n.º 3 – Turismo “fordiano”

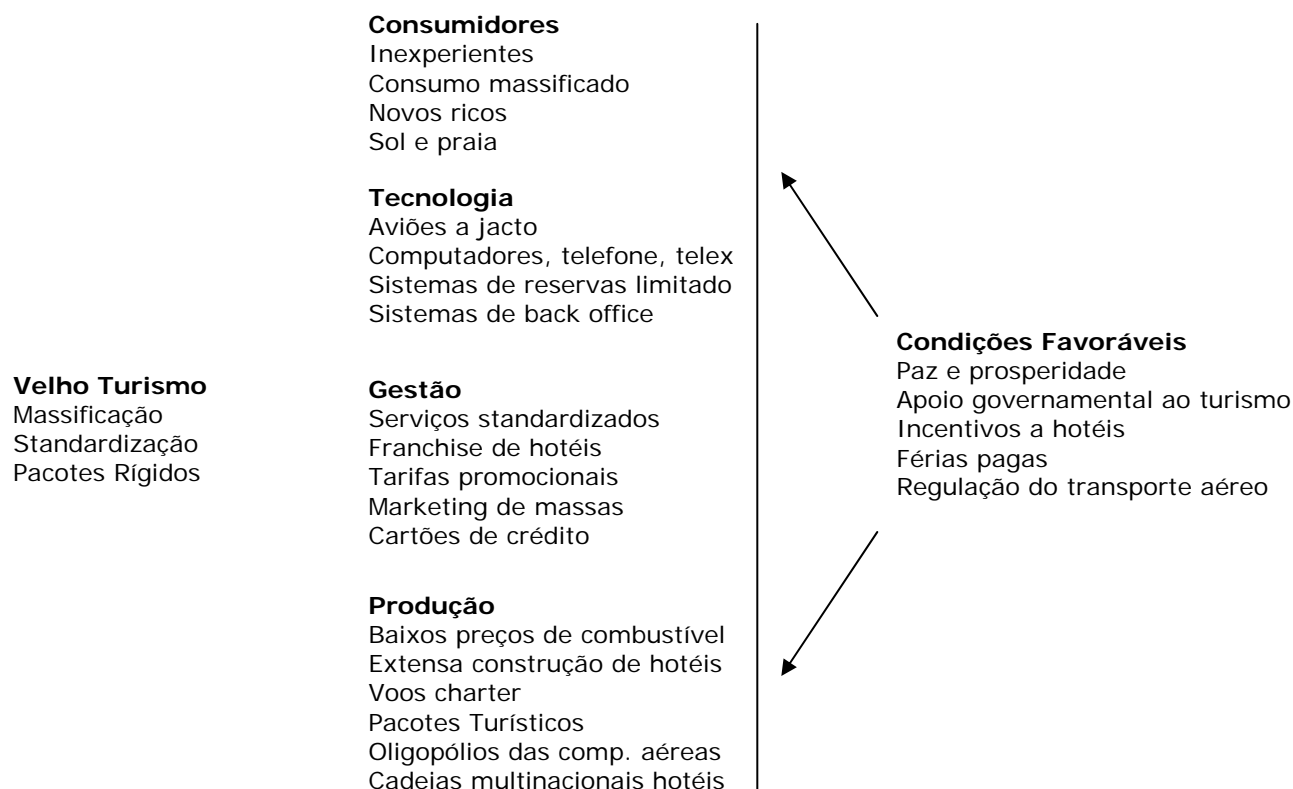
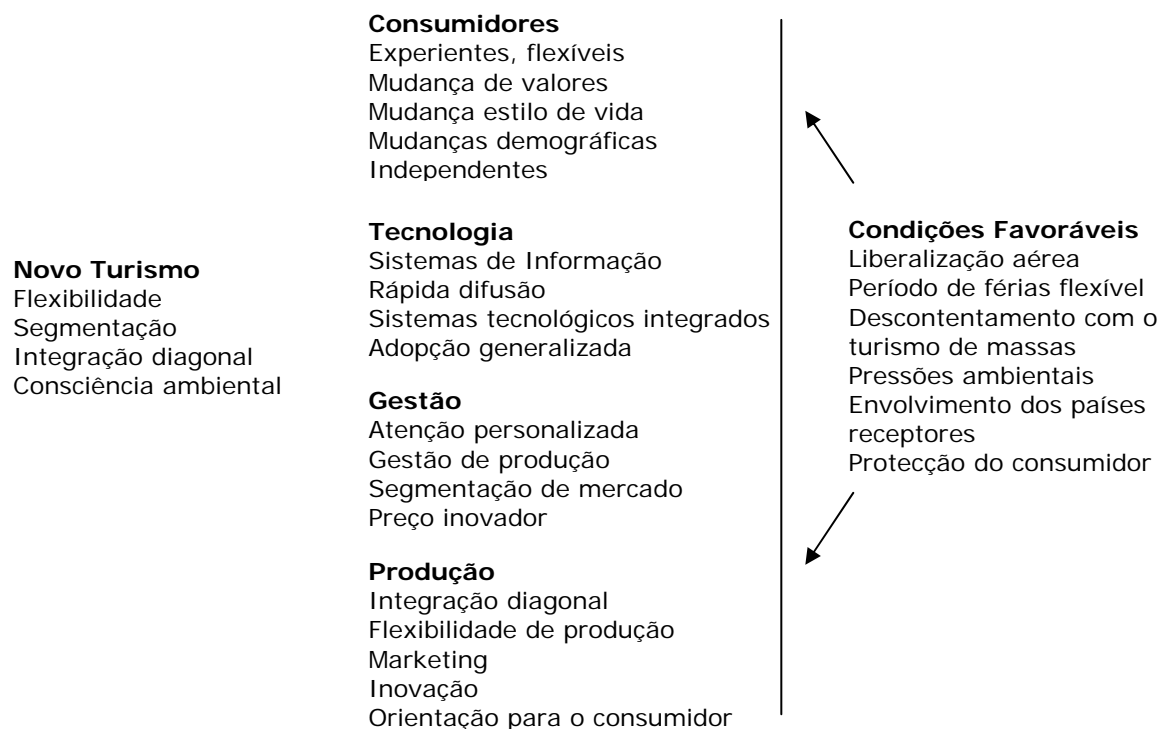


Figura n.º 4 – Nova Era do Turismo



Fonte: Poon (1993, 1994)

3.3. O PAPEL DA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO NA NOVA ERA DO TURISMO

Quer os destinos quer as empresas do sector enfrentam, actualmente, o desafio de adaptação aos novos factores de competitividade em função da globalização dos mercados, por sua vez impulsionada pelas novas tecnologias da informação. O investimento em capital humano poderá constituir o factor de diferenciação e principal fonte de valor acrescentado desses mesmos destinos e empresas. "A educação e formação serão a chave do sucesso empresarial na nova era do turismo." (Fayos-Sola, 1996)

Este facto remete-nos para a necessidade de aprofundar a investigação acerca da relação entre competitividade e desenvolvimento do capital humano.

Se tivermos em consideração que, o desenvolvimento da educação e formação em turismo no nosso país não acompanhou o crescimento intensivo do sector, facilmente concluiremos que o sector padece de um problema grave: a procura de profissionais de turismo é maior que a quantidade e, principalmente, que a qualidade dos profissionais que o sistema educacional actualmente é capaz de produzir.

Esta desproporção manifestou-se pela primeira vez durante a explosão do turismo de massas nos anos 60/70, altura em que, na ausência de profissionais de turismo, a procura intensiva de mão-de-obra originou um recrutamento de profissionais de outros sectores económicos, sem qualquer formação específica em turismo, e como tal, inabilitados para proporcionar um serviço de qualidade.

As empresas procuraram, desta forma, manter a produtividade elevada a baixos custos operacionais, numa lógica quantitativa de economia de escala.

A escassa oferta de educação e formação em turismo existente não passava de respostas "instantâneas" às intensas necessidades de mão-de-obra sentidas, sem objectivos claros a longo prazo, contribuindo pouco ou nada para a qualificação dos recursos humanos.

A formação dos recursos humanos foi remetida para segundo plano durante décadas, quando hoje é do conhecimento geral que constitui um factor chave na experiência turística e no desenvolvimento do país, numa lógica de implementação de uma cultura de qualidade de serviço.

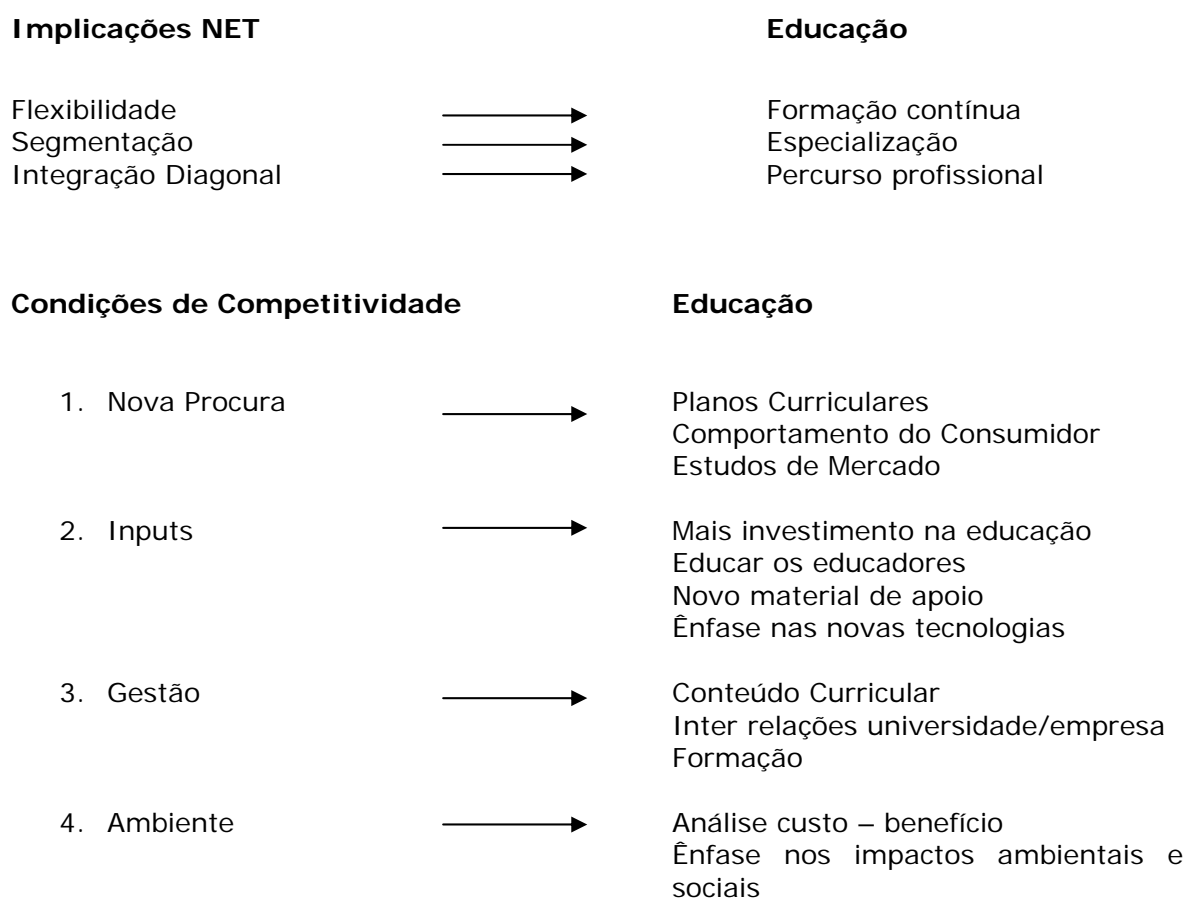
Qualquer sector que procure alcançar objectivos de produtividade e competitividade, deve combinar o investimento em capital físico e humano, sendo que o investimento em capital humano deve ser encarado como rentável a médio e longo prazo, e nunca como um custo.

Actualmente, o turismo enfrenta a necessidade de reestruturação do sistema educativo. Esta reestruturação passa pela definição clara de objectivos e planos de

acção coerentes com a estratégia de desenvolvimento turístico adoptada por cada destino, de forma a satisfazer a necessidade crescente de profissionais qualificados.

Se por um lado a super segmentação do mercado pressupõe uma maior especialização dos recursos humanos, por outro a flexibilidade exigida subentende currículos abrangentes e uma formação contínua ao longo da vida.

Figura n. º 5 - Implicações da Nova Era do Turismo na educação



Fonte: Fayos-Solá 1996

Um sistema de educação rígido, caracterizado pela inércia e pela intuição, não se enquadra no paradigma emergente, antes pelo contrário. A nova era do turismo pressupõe qualidade, um sistema educativo flexível e eficiente, conteúdos multidisciplinares e planos curriculares adaptados às necessidades das entidades empregadoras e expectativas dos futuros profissionais.

As características inerentes ao novo turismo determinam a necessidade de uma nova estrutura de educação e formação, sustentada pela qualidade do ensino e dos recursos humanos.

Tabela n. º 5 - Necessidades educativas em função das novas tendências do turismo

Tendências do Turismo	Necessidades Educativas e Formativas
– Comunicação com o consumidor, inclusive em funções de baixa qualificação	– Conhecimentos de psicologia, comportamento social, comunicação verbal e não verbal, línguas, tecnologias de informação e comunicação
– Concentração de serviços em resorts e redes (cadeias de hotel, agências de viagens)	– Comunicação interna, capacidades organizacionais e de gestão, marketing, tecnologia de diferentes serviços
– Serviços online – informações, reservas e vendas	– Tecnologias de informação e comunicação, marketing
– Consumidor procura novos serviços e rápida inovação na indústria	– Criatividade, marketing, comunicação, gestão estratégica e operativa, gestão da mudança
– Elevada mobilidade dos recursos humanos qualificados	– Línguas estrangeiras, especificidades culturais, dimensão internacional da educação e competitividade entre instituições de ensino
– Consumidores mais exigentes, com maior leque de necessidades, standards mais elevados	– Supersegmentação do mercado, qualidade, flexibilidade do produto
– Globalização da concorrência e da promoção dos produtos, novas tecnologias, sinergias entre diferentes actividades	– Marketing avançado, previsões de mercado, novas tendências, novas tecnologias
– Programação do divertimento no tempo livre	– Psicologia, comunicação verbal e não verbal, desporto, jogos sociais, línguas, criatividade
– Diferenciação qualitativa entre profissões semelhantes	– Flexibilidade, competências gerais e específicas
– Desenvolvimento sustentado com base na protecção do património natural e cultural	– Noções de ciências naturais, ciências sociais e técnicas

Fonte: Zelenka (s. d.)

Se defendemos a educação e formação dos recursos humanos enquanto factor chave para o êxito da nova era do turismo, devemos então assumi-lo como objectivo prioritário de actuação, promovendo a adaptação progressiva dos planos curriculares às novas necessidades formativas e educativas.

Num contexto actual de globalização, as empresas turísticas devem adaptar os seus sistemas organizacionais às novas exigências do mercado e concentrar a atenção no desenvolvimento do seu capital humano individual e colectivo, que se pretende criativo, flexível, multifuncional, eficiente, produtivo e familiarizado com as novas

tecnologias. Afinal, estamos perante um sector mais humanizado que mecanizado. “ (...) o verdadeiro valor do turismo está na sua dimensão humana.” (OMT 1996)

As empresas, em geral, partilham o objectivo de obter a maximização de resultados através da utilização óptima de recursos escassos, sejam eles técnicos, financeiros ou humanos. A sobrevivência das empresas depende cada vez mais do investimento no recurso capaz de fazer a diferença: o capital humano.

Num contexto cada vez mais competitivo, os recursos humanos devem possuir: (OMT 1996)

- Conhecimentos na área da competitividade estratégica, de forma a ganhar o cliente e derrotar a concorrência;
- Capacidade para analisar o mercado e identificar segmentos-alvo, desenvolvendo produtos a partir de recursos cada vez mais escassos, assim como, estratégias de comunicação e distribuição para os mesmos;
- Flexibilidade no desempenho de funções e capacidade de adaptação às mudanças constantes do sector e dos hábitos dos consumidores;
- Corresponder às expectativas do cliente através de um serviço de qualidade que promova a sua satisfação e fidelização;
- Capacidade para oferecer um tratamento personalizado a clientes cada vez mais exigentes, adaptando o serviço às suas necessidades concretas;
- Bom nível de conhecimentos acerca das características dos principais segmentos de turistas para facilmente responder aos seus requisitos;
- Domínio das novas tecnologias de informação, comunicação e gestão.

A existência de capital humano em quantidade e com qualidade é fundamental para que os destinos turísticos alcancem as suas metas de reconhecimento internacional, diferenciação, especialização.

3.4. QUALIDADE NA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM TURISMO

‘Receber e servir com qualidade para crescer com qualidade.’

3.4.1. INTRODUÇÃO

As previsões futuras quanto ao desenvolvimento do sector turístico, evidenciam que os destinos que conseguirem criar uma relação qualidade/preço vantajosa, diversificarem e especializarem os seus produtos, conseguirão sobreviver num mundo competitivo como é o do turismo.

A competitividade em turismo já não se circunscreve apenas à clássica competitividade dos factores de produção. As motivações e exigências que caracterizam o novo turista e pautam o seu comportamento, indicam que a qualidade e a inovação constituem importantes factores de diferenciação, susceptíveis de gerar vantagens competitivas.

Em termos empresariais, as vantagens da qualidade são mais que evidentes. A satisfação plena das necessidades e expectativas do cliente constitui um importante indício de que o serviço prestado teve qualidade, aumentando desta forma, a probabilidade de fidelização do mesmo, colocando a empresa numa posição concorrencial favorável.

Porém, para que as empresas possam prestar um serviço de qualidade ao turista, a qualidade deve pautar, antes de mais, a conduta interna das mesmas, ou seja, a qualidade que se transmite ao turista deve ser reflexo da qualificação dos recursos humanos e de uma política de formação contínua. É obvio que todo este processo acarreta custos para a empresa, contudo os benefícios que advêm da satisfação dos clientes são superiores.

A complexidade do fenómeno turístico obriga a um esforço de reflexão critica acerca de todos os aspectos que integram a realidade turística, de entre os quais se destaca a qualificação profissional dos recursos humanos pela forma como influencia irremediavelmente o futuro do turismo.

3.4.2. QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Conforme se procurou demonstrar, a educação e a formação assumem um papel fulcral no processo de desenvolvimento pessoal:

- ao estimular capacidades;
- ao moldar comportamentos;
- ao formar personalidades;
- ao consolidar conhecimentos.

Para as entidades que assumem o papel de educar e formar, o desafio consiste em preparar e posteriormente colocar no mercado de trabalho, um leque de recursos humanos qualificados capazes de darem um contributo positivo para o desenvolvimento do país, através de uma abordagem cada vez mais profissional e consentânea com a realidade existente.

O crescimento intenso da indústria turística teve como consequência directa o aparecimento de áreas destino que se consolidaram como receptoras, porém mal preparadas para receber um número crescente de turistas, que apesar de pouco exigentes no início, foram intensificando de forma gradual o seu grau de exigência. Esta procura desordenada e descontrolada estimulou a premência de mão-de-obra em quantidades elevadas.

À medida que a qualidade do serviço passa a constituir factor de diferenciação, a mão-de-obra indiferenciada e sem formação deixa de ser a mais indicada para satisfazer as necessidades e exigências dos turistas.

Em 1998 foi aplicado um inquérito a 73 entidades/empresas ligadas ao turismo, (Lefevre, 1998), com o objectivo de aprofundar o estudo dos recursos humanos empregues no sector, nomeadamente, nas áreas do alojamento e restauração. Quando confrontados com a necessidade de identificar os cinco principais factores susceptíveis de influenciar positiva ou negativamente o rumo dos respectivos negócios, a grande maioria mencionou a qualidade do serviço e dos funcionários, assim como, a formação.

À medida que o turista se mostra mais experiente, mais sensível aos preços, exigente e menos fiel, o sector depende cada vez mais da satisfação adequada e atempada das suas necessidades. É aqui que a qualidade do serviço prestado entra como factor determinante, justificando a necessidade do sistema educativo se reestruturar de forma a desempenhar o seu papel decisivo na persecução da qualidade em turismo.

A qualidade do sector turístico está fundamentada, em grande parte, na qualificação e motivação do capital humano, na sua capacidade criativa, e na sua capacidade de adopção das novas tecnologias e no uso de novos processos e formas organizativas. (OMT 1995)

A definição da qualidade em turismo impõe uma alteração da estratégia de actuação centrada no produto para uma estratégia centrada no consumidor, na satisfação das suas necessidades, na determinação dos gaps existentes entre as suas expectativas e as percepções na hora de consumir o produto turístico. Ou seja, a opinião do consumidor relativamente ao grau de qualidade do serviço prestado, resulta de uma maior ou menor discrepância entre as suas expectativas iniciais e as suas percepções no acto do consumo.

Para as empresas do sector esta opinião é determinante no processo de conhecimento do consumidor e na constante adaptação às necessidades do mesmo. Colocar o ênfase no consumidor significa, basicamente, identificar as suas necessidades e expectativas e desenvolver capacidades para actuar sobre elas, no presente e no futuro.

A OMT (1995:66) identificou 10 determinantes da qualidade do produto aplicável ao sector dos serviços:

- a) Fiabilidade;
- b) Responsabilidade;
- c) Competência;
- d) Facilidade de contacto;
- e) Comunicação;
- f) Credibilidade;
- g) Segurança;
- h) Harmonia;
- i) Aparência dos profissionais;
- j) Aspecto das instalações onde decorre o consumo do produto.

São essencialmente estes os determinantes que os clientes usam para avaliar a qualidade do serviço que lhes é prestado, e que devem ser transmitidos e assegurados pela entidade prestadora do serviço, para que o gap entre as expectativas do cliente e as suas percepções não seja significativo ao ponto deste não repetir e não recomendar o serviço.

Neste sentido, a aposta na qualidade deve ser encarada, não como um custo mas como um investimento a longo prazo, tendo como principal objectivo a fidelização dos clientes.

Manter um cliente fiel é muito mais vantajoso em termos de investimento do que atrair novos clientes: os custos de marketing são inferiores, assim como os custos em publicidade, na medida em que um consumidor satisfeito geralmente faz publicidade gratuita ao produto.

Dadas as características inerentes ao fenómeno turístico, o capital humano assume um papel essencial no processo de fidelização, daí a necessidade de formação e de conhecimentos adequados à satisfação do cliente em qualquer situação.

Em suma, um sector altamente competitivo como é o turismo, deve procurar distinguir-se dos demais, afirmando-se pela qualidade. Só assim conseguirá sobreviver num contexto intensivo de concorrência e consumismo, e de crescente sofisticação dos mercados.

3.4.3. QUALIDADE NO PROCESSO EDUCATIVO E FORMATIVO

Se até este ponto se procurou compreender a necessidade de qualidade no processo de prestação do serviço ao cliente, chegou a altura de abordar a necessidade de qualidade no processo educativo, pela relação de causalidade que existe entre ambas. Ou seja, um sistema educativo sem qualidade conduz necessariamente à formação de profissionais sem capacidade para prestar um serviço de qualidade.

Convém, antes de mais esclarecer quem são os clientes a satisfazer através da implementação de um sistema de ensino de qualidade. No caso específico do turismo é possível identificar dois grandes grupos:

- por um lado, os diferentes sectores e subsectores de actividade que integram a indústria do turismo e que assumem o papel de principais entidades empregadoras;
- por outro, os alunos actuais e potenciais dos cursos de turismo, profissionais de outros sectores de actividades, profissionais sem formação que decidem optar por uma carreira em turismo, profissionais ou alunos que procuram especializar-se.

Neste caso, o enfoque mantém-se no cliente, porém são os alunos e, em última instância as entidades empregadoras, que assumem esse papel e que reivindicam um sistema de ensino de qualidade.

Mais uma vez as suas necessidades, características e expectativas, devem ser tidas em consideração quando se trata de elaborar os planos curriculares dos cursos. Estes devem considerar todos os níveis de conhecimento e características dos alunos existentes, desde os que estudam a tempo inteiro, aos que já têm contacto com o mercado de trabalho; dos que já possuem conhecimentos em turismo, aos que estão a iniciar a sua formação nesta área.

De um modo geral, os alunos desejam uma formação adequada às necessidades do mercado de trabalho, procurando um equilíbrio entre a teoria e a prática, uma formação flexível que lhes permita explorar várias alternativas de emprego e motivação para encarar a actividade profissional.

Por seu lado, as entidades empregadoras, enquanto clientes finais do percurso educativo dos alunos, procuram recursos humanos devidamente preparados para assumir de imediato funções dentro da empresa, e com capacidades multifuncionais que lhes permitam mover-se com facilidade de acordo com a estratégia da empresa.

A recente preocupação com a educação e formação em turismo reflecte um conjunto de pressões por parte dos intervenientes no sector, assim como, uma necessidade de dignificar a carreira em turismo, tornando-a numa alternativa aliciante para o mercado de trabalho.

No sentido de dar resposta a diversas lacunas formativas, têm surgido, quer a nível nacional, quer internacional, uma variedade considerável de cursos no âmbito do Turismo. Na medida em que se verificou que a capacidade de resposta do ensino público do turismo não era suficiente, rapidamente surgiram instituições de gestão privada no sentido de suprir a procura crescente de mão-de-obra.

Por outro lado, espera-se que as empresas assumam o papel de entidade formadora que dá continuidade, internamente, ao processo de formação dos seus funcionários, e que lhes permite inclusive aspirar a alguma mobilidade dentro da própria empresa e os une na persecução de objectivos comuns, nomeadamente a melhoria da produtividade.

Os planos de formação devem partir da constatação da necessidade de formação e das suas vantagens; em seguida descriminam-se as necessidades actuais e futuras de formação, a partir das quais se definem os objectivos gerais e específicos inerentes à mesma; estes objectivos são posteriormente traduzidos para o conteúdo do programa de formação e para a definição dos métodos de transmissão dos conhecimentos; após o processo de formação efectiva, é pertinente realizar uma avaliação dos resultados, de forma a verificar se os objectivos definidos inicialmente foram alcançados. Os resultados obtidos servirão de apoio na definição de novos programas de formação e na detecção das necessidades de formação. (OMT 1995)

Apesar das vantagens da formação serem publicamente reconhecidas, existem alguns factores que inibem a sua efectivação, desde a qualificação insuficiente dos funcionários, à falta de motivação, à dificuldade de acesso às novas tecnologias, ao facto da formação ainda ser encarada como um custo e não como um investimento a médio/longo prazo, entre outros.

De referir que os custos das empresas portuguesas com a formação de activos continuam a registar valores relativamente baixos em relação aos restantes países da União Europeia, impondo-se uma mudança urgente.

O crescimento previsto do rendimento e tempo livre disponíveis, permitem afirmar com alguma segurança, que o turismo irá continuar a prosperar, influenciando a forma como são encarados os sistemas de educação e formação em turismo.

Actualmente, os desafios que o turismo enfrenta vão muito além da disponibilidade quantitativa de cursos e instituições de ensino. Passam necessariamente pela busca da qualidade e da eficiência na transmissão dos conhecimentos. O ênfase deixa de estar na quantidade de educação e formação turística existente, e passa a situar-se ao nível da qualidade dos conteúdos transmitidos, dos planos curriculares e do sistema de ensino.

Nos diversos documentos consultados, é consensual a opinião de que a formação do capital humano em turismo não foi capaz de acompanhar a dinâmica do sector, nem de satisfazer as suas necessidades crescentes. Para além disso, o sistema intuitivo de educação e formação em turismo deu origem a um leque diversificado e desordenado de qualificações, e até hoje não foi capaz nem de harmonizar os currículos, nem as próprias qualificações.

Cada país desenvolveu o seu próprio sistema de educação e formação em turismo, contribuindo para o dilema em que o sector se encontra.

3.4.4. METODOLOGIA TEDQUAL

No sentido de auxiliar o processo de transição para um sistema de qualidade ao nível da educação e formação em turismo, a OMT desenvolveu uma metodologia específica designada por TEDQUAL **T**ourism **E**ducation **Q**uality⁸, constituindo mais um instrumento ao serviço dos diversos intervenientes na oferta educativa e formativa em turismo.

A referida metodologia tem como principal objectivo detectar os gaps existentes entre as necessidades e expectativas actuais e futuras do sector, e a realidade em termos de educação e formação dos profissionais de turismo.

A implementação da metodologia em questão começa pela detecção das necessidades em termos de recursos humanos; passa pela definição de standards de qualidade em termos de educação e formação, assim como, pela definição de programas de educação e formação em turismo que respondam às necessidades futuras de profissionais em cada país membro da OMT.

Através da metodologia TEDQUAL, a OMT pretende participar activamente na construção de um sistema competitivo de educação e formação em turismo, associando entidades empregadoras, instituições de ensino, futuros profissionais de turismo e entidades governamentais, na persecução de um objectivo comum: a qualificação do sector.

Esta qualificação pressupõe uma reestruturação do sistema de ensino em turismo, que passa:

- pela capacidade em pesquisar e avaliar as necessidades educativas que surgem em função do crescimento do sector;
- pela capacidade em criar um sistema educativo flexível que satisfaça as necessidades e expectativas de formação dos profissionais e lhes assegure mobilidade dentro do sector;

⁸ Fonte: OMT 1997

- pela necessidade de professores devidamente preparados e sujeitos a processos de reciclagem ao longo da vida profissional;
- pela elaboração de documentação de apoio;
- pelo fomento da investigação que permita a adaptação dos planos curriculares e dos conteúdos;
- pela criação de sinergias entre as diversas entidades intervenientes no processo educativo e no sector em geral;
- pela adopção das novas tecnologias de informação e comunicação.

Segundo a OMT (1997), a elaboração de um sistema de ensino em turismo de qualidade e competitivo, pressupõe quatro fases:

1 – Análise das necessidades formativas e elaboração do projecto de ensino.

Esta primeira fase corresponde à constatação das necessidades dos sectores e subsectores do turismo, enquanto potenciais empregadores dos futuros profissionais, e passa pela identificação desses mesmos sectores e dos postos de trabalho correspondentes aos subsectores; pela elaboração de uma escala de subsectores prioritários, tendo em consideração o seu peso enquanto entidade empregadora e a sua posição estratégica dentro do sector do turismo; pela análise dos diferentes postos de trabalho segundo as funções e conhecimentos necessários ao desempenho das mesmas; e por fim, pela definição das necessidades formativas actuais e futuras.

2 – Implementação do sistema de ensino. Esta segunda fase pressupõe uma adaptação dos locais onde serão leccionados os cursos às necessidades da formação em turismo, aumentando a eficácia desses mesmos locais no mercado do ensino. Para além da adaptação do espaço, é necessário reciclar os docentes existentes e permitir a admissão de novos elementos, sujeitos a processos de actualização contínua em função das mudanças constantes do sector; elaborar materiais de apoio fruto do incremento da investigação no sector e, por fim, implementar os novos programas de ensino.

3 – Reforço da posição competitiva do sistema de ensino em turismo junto dos potenciais alunos e do sector e geral. A terceira fase pressupõe uma apresentação pública e veiculação das alterações introduzidas que permitam um reforço positivo da confiança dos potenciais alunos; pressupõe ainda o estabelecimento de um mecanismo de avaliação dos resultados e de controlo dos níveis de qualidade. Por fim, os resultados devem ser transmitidos ao sector em geral e aos potenciais consumidores em particular, reforçando o prestígio do novo sistema.

4 – Internacionalização do sistema educativo. A quarta fase pressupõe o estabelecimento de acórdãos com instituições de ensino de outros países; a criação de standards internacionais de educação e formação em turismo, de acordo com objectivos comuns; e por fim um reconhecimento e homologação internacional dos cursos e qualificações.

A vantagem da referida metodologia sobre outros estudos realizados, reside no facto de analisar as necessidades do sector e tratar os dados obtidos a uma escala tridimensional, ou seja, tem em consideração a oferta extremamente fragmentada, em que cada subsector da actividade turística representa um elo na cadeia (hotelaria, operadores e agências de viagens, transporte, administração, animação, congressos, entre outros); os diferentes níveis profissionais dentro de cada subsector e a variedade de destinos turísticos em função da sua distribuição geográfica pelo mundo. No final pretende-se que os dados obtidos sejam traduzidos para os planos curriculares e constituam a base de um novo sistema educativo em turismo.

As necessidades educativas variam consoante os subsectores de actividade turística e consoante os níveis de emprego dentro de cada subsector. Da mesma forma que funções exercidas por um agente de viagem diferem das de uma hospedeira, as capacidades exigidas a um recepcionista de hotel não são as mesmas exigidas ao gestor.

Por outro lado, as necessidades de educação e formação em turismo variam em função da heterogeneidade cultural, geográfica, social e económica das diferentes regiões. O mercado turístico reúne um conjunto de realidades díspares que devem ser abordadas de forma diferenciada.

Apesar de não ser possível adivinhar o futuro, existem técnicas que nos permitem fazer algumas previsões. O método de Delphi é uma das técnicas às quais a metodologia Tedqual recorre. Através das opiniões e contributos de indivíduos com conhecimentos comprovados na área em estudo, é possível fazer previsões acerca de situações futuras.

Sendo um método qualitativo por natureza, este combina de forma sucessiva e interactiva, o conhecimento de diversos peritos, procurando alcançar consenso sobre a probabilidade de determinados cenários acontecerem no futuro.

A aplicação da metodologia TEDQUAL (OMT, 1997) pressupõe diversas fases:

1. Recolha de fontes secundárias como estudos anteriores, com o objectivo de averiguar em que fase se encontra a educação e formação em turismo na área em questão;
2. Análise do turismo na região;
3. Elaboração do mapa de profissões em turismo;
4. Selecção do painel de peritos representativos das diferentes áreas de actividade, níveis profissionais e áreas geográficas identificadas;
5. Preparação dos questionários e realização do pré-teste;
6. Primeira aplicação de questionários e respectiva análise de resultados;
7. Preparação dos questionários e aplicações seguintes;
8. Elaboração do relatório final contendo conclusões e estabelecendo prioridades de actuação e recomendações.

Numa situação óptima, o resultado da aplicação da metodologia Tedqual seria a determinação das acções de educação e formação em turismo mais adequadas para cada área de actividade, nível profissional e área geográfica estudada, uma vez que seriam elaboradas de acordo com as carências reveladas a esses níveis.

Ao detectar os gaps existentes entre a oferta e a procura esperada de educação e formação em turismo, esta metodologia pretende implementar o princípio da qualidade nas iniciativas educacionais promovidas pelo sector. Conseguindo alcançar este objectivo, teremos profissionais qualificados e eficientes. À semelhança da presente dissertação, a metodologia Tedqual defende a qualidade na educação e formação como uma mais valia no universo competitivo do turismo.

3.4.5. FACTORES PASSÍVEIS DE INFLUENCIAR O FUTURO DA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM TURISMO

Não obstante o interesse de uma metodologia como a Tedqual para o sistema educativo português, existe um conjunto de factores inerentes ao fenómeno turístico em Portugal, que dificultam a sua implementação e a criação de um sistema de educação e formação em turismo coerente e devidamente estruturado. Caso não se actue atempadamente sobre estes factores, os mesmos poderão estar na origem de uma situação crítica de indisponibilidade de recursos humanos qualificados num futuro próximo.

INDEFINIÇÃO

As primeiras dificuldades surgem no momento em que se tenta encontrar uma definição adequada e, suficientemente abrangente, para um fenómeno tão diversificado como o turismo.

As características que lhe são inerentes (heterogeneidade, intangibilidade, produção no local de consumo, perecibilidade) fazem do turismo um sector complexo, ao mesmo tempo que dificultam a determinação dos seus limites. É precisamente nesta complexidade e no seu carácter multidisciplinar que reside a dificuldade em elaborar uma definição universal de turismo, sendo possível encontrar, não uma, mas sim diversas definições, cada uma abordando diferentes facetas da mesma realidade.

Se por um lado o turismo interage com diversos sectores, por outro é passível de ser interpretado por várias disciplinas, daí a necessidade de **"turismificação"** do sector defendida por Jafar Jafari.

O potencial de crescimento que demonstrou nos últimos anos atraiu académicos e investigadores de diversas áreas e proveniências, cada um com percepções individuais, interesses próprios e conhecimentos específicos, avançando com as suas próprias definições, conceitos e abordagens ao turismo. Se o geógrafo conduz as suas investigações no âmbito das características topográficas e climatéricas de determinado destino, o historiador investiga o percurso evolutivo do turismo enquadrado no contexto histórico global, e assim sucessivamente.

Qualquer definição que se dê como definitiva, torna-se limitadora e nenhuma ciência social consolidada apresenta uma definição final (OMT, 1995). A definição que hoje é aceite pela generalidade dos investigadores e intervenientes no sector, não é a mesma de há 40 anos, nem será válida daqui a 10.

As definições de turismo elaboradas nos últimos anos vão muito além da imagem estereotipada e redutora do "fazer férias". Actualmente, as definições são abrangentes e procuram focar todos os aspectos do sistema do turismo.

As definições avançadas nos 40 anos de evolução do turismo traduzem os interesses dos intervenientes no sector, da mesma forma que reflectem aspectos isolados do turismo, como é o caso do seu valor económico, social ou ambiental; a natureza e objectivos da viagem; as necessidades e motivações inerentes à viagem; a duração da estadia, etc.

Algumas definições pecam por serem demasiado vagas e restritivas, outras por serem complexas e ambíguas. Não obstante os esforços realizados, continua a faltar uma definição universal de turismo.

O interesse académico pelo estudo do turismo é relativamente recente e a produção de documentos credíveis de apoio às acções educativas e formativas começa a dar os

primeiros passos. Já é possível encontrar alguns manuais, jornais e revistas da especialidade, apesar de ainda restar muito terreno por desbravar.

A estrutura intelectual que suporta o estudo do turismo ainda se encontra em fase de amadurecimento, em parte por se tratar de um fenómeno recente sem antecedentes sólidos em termos académicos, porém com potencial reconhecido.

Esta realidade reflecte-se na forma como o sistema de educação e formação tem sido estruturado: não existe um plano curricular nuclear; o número de cursos multiplica-se todos os anos, assim como as designações dos mesmos; o corpo docente é insuficiente e não possui formação específica em turismo; os incentivos à investigação são exíguos; as profissões em turismo são vagas e dispersas; não existe uma definição clara quanto ao peso que deve ser atribuído à educação e à formação em turismo no sistema em geral; o tecido empresarial não participa activamente na estruturação dos cursos.

RECONHECIMENTO EFECTIVO

Do ponto de vista do sistema de educação e formação, o turismo permanece uma actividade indefinida, dada a quantidade de áreas de actividade que abrange, dando origem a diferentes interpretações quanto às profissões existentes e às necessidades educativas e formativas inerentes às mesmas.

Uma abordagem generalizada ao sector permite identificar como áreas de actividade dominantes a hotelaria, os transportes, a venda/preparação de viagens e as actividades de recreio e lazer (animação). Cada uma destas áreas é composta por serviços especializados com necessidades específicas em termos de formação.

A multiplicidade de actividades inerentes ao turismo dificulta a definição de um plano educativo e formativo coerente com as necessidades do sector e isso reflecte-se na variedade de soluções adoptadas nos últimos anos.

O crescimento exponencial da actividade turística verificado nas últimas quatro décadas, despoletou a procura por profissionais capazes de corresponder às necessidades do sector. Esta procura incentivou o aparecimento espontâneo e descoordenado de cursos de turismo a diversos níveis, apresentando conteúdos distintos. Os programas existentes variam consideravelmente em termos de desenho curricular, conteúdo, métodos de ensino e de avaliação. Esta multiplicação incoerente de cursos de turismo dificulta o reconhecimento efectivo das qualificações obtidas e do valor real do sector para o país.

A educação e formação dos profissionais em geral devem ser encaradas como um investimento seguro a longo prazo, pelos efeitos positivos que induz na competitividade e afirmação do nosso país. Pela sua relevância crescente no contexto

de desenvolvimento do país, o turismo deve beneficiar, igualmente, de uma política de educação e formação assente em objectivos e linhas de acção, especificando a estrutura e conteúdo dos programas, elaborados de acordo com as necessidades do mercado e expectativas dos alunos a curto e longo prazo.

Torna-se cada vez mais evidente que a maior ou menor qualificação dos profissionais condiciona o resultado final dos projectos.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

A existência de mão-de-obra disponível constitui um dos aspectos centrais ao processo de desenvolvimento do turismo. O sector oferece um vasto leque de empregos com requisitos distintos em termos de recursos humanos. Cada área de actividade é composta por empresas e estruturas diversas, em que cada uma carece de competências específicas, correspondendo a diferentes empregos, condições de trabalho e remunerações. (Szivas 2003)

Por se tratar de uma indústria recente, o turismo necessita de absorver elementos provenientes de outros sectores económicos, dada a escassez de capital humano qualificado em matéria de turismo. A própria diversidade de empregos e de competências requeridas facilita a entrada para o sector.

À primeira vista, uma carreira em turismo é sinónimo de diversidade de funções, oportunidade de viajar e de contactar com culturas diferentes, dadas as características intrínsecas ao sector. Não obstante o facto de se tratar de uma carreira aliciante, a falta de reconhecimento, a todos os níveis (político, social) do valor do turismo enquanto saída profissional, ainda constitui uma realidade. As condições de trabalho instáveis associadas ao sector, incentivam os potenciais alunos a optar por outros ramos de actividade que, aparentemente, oferecem maior estabilidade.

O sector revela uma grande dificuldade em atrair e recrutar profissionais qualificados para colmatar as necessidades de recursos humanos. A falta de perspectivas de carreira dificulta ainda mais este processo.

Entre outros, a OMT (1997) aponta como principais inibidores:

- A elevada percentagem de trabalho em part-time com carácter temporário, sazonal e casual;
- A elevada quantidade de mulheres a trabalhar no sector com contrato a tempo parcial, das quais apenas uma fracção reduzida ocupa posições de liderança;
- A mão-de-obra estrangeira economicamente mais vantajosa;
- A falta de conhecimentos em turismo dos profissionais de outras áreas a exercer funções no sector;
- Os ordenados inferiores aos restantes sectores económicos;
- A instabilidade dos horários de trabalho.

A estes inibidores associam-se as perspectivas de carreira limitadas, e a falta de reconhecimento financeiro das qualificações e desempenho pessoal por parte das empresas do sector.

Como resultado directo destas associações negativas, a carreira em turismo mantém-se pouco aliciante, constituindo mais um contratempo na afirmação do sector e na consolidação de um sistema reconhecido de educação e formação em turismo.

Desenvolver carreiras aliciantes e financeiramente atractivas constitui um dos principais desafios que a indústria turística enfrenta actualmente. Basicamente, trata-se de incentivar o reconhecimento aumentando o profissionalismo e os benefícios decorrentes de uma vida profissional ligada ao sector.

COOPERAÇÃO

Criar um sistema coerente de educação e formação em turismo pressupõe uma abordagem conjunta, dada a multiplicidade de intervenientes no sector, cada um representando interesses distintos.

Neste sentido, o desenho curricular dos cursos de turismo, deve resultar de um esforço conjunto entre entidades governamentais, instituições de ensino, profissionais de turismo e tecido empresarial, para que sejam minimamente satisfeitas as necessidades e expectativas de todos.

Se por um lado temos os alunos/futuros profissionais com as suas expectativas quanto a uma carreira aliciante e estável a longo prazo, por outro temos as entidades empregadoras que conhecem as necessidades específicas do sector e serão, em última instância, os beneficiários do conhecimento adquirido pelos profissionais no processo educativo. A elaboração de planos curriculares não se justifica sem a existência de instituições de ensino que promovam a sua aplicação, nem sem a orientação e apoio da administração central.

Apesar de estarmos perante entidades com necessidades e expectativas distintas, factor que dificulta o entendimento e a obtenção de respostas conclusivas, corremos o risco de criar um sistema de educação limitado, disperso, pouco funcional, ineficiente e fragmentado, caso não se faça um esforço compensatório de conciliar o contributo destas mesmas entidades e de criar canais de comunicação entre as mesmas.

É sempre fácil traduzir para o papel aquilo que consideramos a solução mais indicada para determinados problemas, porém, pôr essas mesmas soluções em prática revela-se, muitas das vezes, um processo moroso e desmotivante.

Embora cada interveniente no processo formativo reconheça o contributo que poderá dar para a criação de um sistema eficiente de educação e formação em turismo, o processo árduo de comunicação/diálogo e entendimento poderá dificultar a tradução das necessidades e expectativas em métodos e programas curriculares eficientes.

Diversos estudos realizados nesta área, como é o caso do CEDEFOP (1991), demonstram que os profissionais recém formados revelam uma preparação deficiente face às necessidades do sector. Este facto deve-se em grande parte à falta de entendimento, responsabilidade partilhada e esforço conjugado entre as necessidades práticas do sector e os programas educacionais existentes; à dificuldade em estabelecer objectivos específicos; ao facto de as expectativas dos alunos serem muitas das vezes subestimadas; à falta preocupante de professores qualificados, dotados de conhecimento especializado e background teórico, e ao contacto, praticamente inexistente, entre as instituições de ensino e as entidades empregadoras.

Esta poderá constituir uma relação profícua e de mútuo benefício, na medida em que facilita a definição de profissões em turismo e respectivos perfis. Porém, torna-se difícil para cada uma das partes reconhecer o papel da outra, complicando o trabalho em conjunto. Se por um lado a entidade empregadora critica a falta de adequação dos planos curriculares à realidade do mundo de trabalho, as instituições de ensino criticam a falta de abertura e cooperação da indústria no sentido de criar oportunidades para os recém formados.

Esta cooperação padece ainda de alguns problemas, tais como, a diversidade de necessidades educacionais em função da heterogeneidade da indústria turística, e a falta de concordância quanto ao peso que devem ter os conteúdos práticos e os teóricos. É praticamente impossível criar um sistema de ensino que satisfaça todas as carências formativas evidenciadas pelo sector.

FORMAÇÃO CONTÍNUA

A escola já não forma para a vida. A formação assume-se como processo contínuo num contexto de elevada mobilidade profissional.

O ritmo acelerado a que a conjuntura mundial se altera de forma a adaptar-se a novos cenários emergentes, nomeadamente em termos económicos e tecnológicos, determina a necessidade de constante actualização e reciclagem de conhecimentos.

Esta actualização deverá constituir um processo contínuo durante o percurso laboral, quer dos profissionais de turismo, quer dos profissionais dos restantes sectores, permitindo uma melhoria qualitativa e quantitativa dos resultados da empresa, na medida em que constitui uma ferramenta adicional na prossecução eficaz dos seus objectivos. Para além disso, deverá abranger os diferentes níveis de qualificação, adaptando-se às carências identificadas em cada nível.

A formação contínua em turismo deve ser efectiva e sistemática e abranger a formação na empresa, programas de requalificação para professores e programas de formação para profissionais que pretendam especializar-se ou actualizar conhecimentos.

A empresa ao demonstrar interesse e preocupação com a formação dos seus empregados, beneficiará de uma maior motivação e identificação com os objectivos da empresa, e que em última instância se traduz em melhores resultados. A formação contínua permite uma maior adaptação e flexibilidade perante processos produtivos complexos e em constante mutação.

Porém, ainda hoje é visível alguma relutância por parte das empresas em investir na formação. Para além de ser considerada um custo, a existência de um elevado número de trabalhadores sem qualificações, temporários e em part-time, não justifica o investimento a longo prazo; a formação nem sempre constitui critério de selecção dos profissionais do sector, ao contrário da experiência profissional; as empresas argumentam dificuldade de acesso a formadores e locais de formação.

ESTÁGIOS

Durante muitos anos, educar foi sinónimo de transmissão de conhecimentos por determinado período de tempo, sem contemplar qualquer contacto com a realidade empresarial. A realização de estágios em empresas do sector passou a integrar os programas curriculares a partir do momento em que se sentiu a necessidade de transmitir know-how prático aos alunos, e não apenas teórico. Esta abordagem ao mundo empresarial é extremamente importante para a formação dos futuros profissionais, que devem ser estimulados a pensar de forma criativa e crítica, em vez de aprenderem apenas a desempenhar determinadas tarefas.

As vantagens da cooperação directa entre empresas e instituições de ensino são claras: se por um lado as empresas beneficiam da possibilidade de contratação de profissionais qualificados, e têm a oportunidade de transmitir as suas necessidades específicas de forma a serem tidas em consideração nos planos curriculares, por outro, as instituições providenciam colocações para os alunos, que apesar de provisórias, poderão passar a efectivas; colocam os alunos em contacto com a realidade empresarial e a aproximação a esta realidade permite detectar possíveis falhas e equacionar potenciais alterações ao plano curricular.

A escola transmite aos alunos conhecimentos gerais acerca do sistema do turismo, porém no que diz respeito à capacidade técnica, aos hábitos de trabalho, a escola apenas faz uma abordagem teórica. A realização de estágios permite assimilar as exigências práticas da profissão, completando a formação teórica obtida nas instituições de ensino.

DOCENTES QUALIFICADOS

Difícilmente se consegue por em prática um sistema de educação e formação sem um dos pilares principais de sustentação do mesmo: os professores.

Da “tenra” idade do turismo é possível depreender que o sector carece de educadores/formadores qualificados, sobretudo com experiência e qualificações académicas. Apenas recentemente começaram a surgir os primeiros profissionais de educação com formação específica em turismo, e com aptidões reconhecidas para formar técnicos qualificados.

Apesar de não constituírem os beneficiários directos dos planos curriculares, são uma das peças chave para o incremento de um processo educativo de qualidade. O contributo destes profissionais de educação para a definição dos planos curriculares e para a introdução da inovação é, igualmente, relevante.

Existe um conjunto de áreas formativas que começam a revelar-se fundamentais no processo de formação dos profissionais de turismo, desde as tecnologias de informação e comunicação, à gestão da qualidade, passando pelo marketing e planeamento estratégico, pela gestão ambiental e dos recursos humanos, entre outras, que exigem da parte dos professores um esforço de actualização de conhecimentos e de adaptação à realidade turística de cada país ou região.

Refira-se que, ao contrário de outras áreas de estudo, não existem em Portugal cursos que se dediquem exclusivamente à preparação de professores em turismo ou que incluam como opção a vertente educacional.

Por outro lado, e à semelhança dos profissionais que exercem funções nos mais diversos sub-sectoros do turismo, também os professores devem ser alvo de formação

contínua ao longo da sua carreira profissional, encarada como investimento e factor de desenvolvimento.

INVESTIGAÇÃO

A qualidade dos conhecimentos transmitidos aos alunos depende do grau de conhecimento assimilado pelo professor. Obviamente que sem investigação este conhecimento pára no tempo e fica desactualizado, prejudicando os alunos a quem é transmitido. Sem uma cultura de investigação consolidada e sem pesquisa é impossível inovar e como tal, ensinar com qualidade.

Os conhecimentos existentes nas mais diversas áreas são o resultado de décadas de investigação. Contrastando com a maioria das áreas do conhecimento em que educar e investigar estão directamente relacionadas, a educação em turismo e a investigação em turismo cresceram de forma independente. Esta situação levanta alguns problemas, nomeadamente, em função da distância que existe entre os educadores e os investigadores. Estes últimos tendem a ver a investigação em turismo como uma extensão da sua própria formação, em vez de a encararem como parte integrante do campo de estudo que é o turismo. (Jafari 1981)

O interesse pela investigação em turismo é pois relativamente recente, justificando o atraso considerável em termos de trabalhos publicados quando comparado com as restantes áreas de conhecimento. Sendo um sector tão fragmentado e multifacetado, as possibilidades de investigação são bastante amplas.

A universidade constitui um bom exemplo da ligação estreita e profícua que existe entre a investigação e a educação, e dos resultados que produz. As questões que vão surgindo durante o processo de ensino constituem o mote para novas investigações, que por sua vez contribuem para enriquecer os conteúdos dos programas educativos.

RESUMO

Esta abordagem à educação e formação em turismo permitiu detectar um conjunto de factores que influenciam o futuro da educação e formação em turismo. (Chuck Y Gee em OMT 1995, 1996)

- **Crescimento espontâneo e intensivo** – sinónimo de falta de planeamento e de crescimento desorganizado, influenciando negativamente a imagem do sector. O crescimento quantitativo deve ser acompanhado por um crescimento qualitativo e sustentado, de forma a não inviabilizar o usufruto dos recursos turísticos pelas gerações futuras.
- **Existência de pequenas empresas, de carácter familiar** – o turismo, enquanto sector de actividade, apresenta-se bastante fragmentado e dominado por pequenas e médias empresas, na sua maioria geridas por indivíduos com pouca ou nenhuma formação em turismo.
- **Sazonalidade** – o turismo é afectado pela tendência generalizada dos fluxos turísticos em se concentrarem em períodos mais ou menos curtos do ano. O carácter sazonal e temporário da actividade turística, fruto de um conjunto de condicionantes económicas, climáticas e sociais, está na origem da instabilidade e falta de motivação dos profissionais do sector, que rapidamente se acomodam e, salvo algumas excepções, não procuram alargar os seus conhecimentos.
- **Reconhecimento de acordo com o grau de formação** – o reconhecimento financeiro e a exigência de um determinado nível formativo por parte das empresas de turismo, para além de constituir uma mais valia para a empresa em termos de eficiência e produtividade, seria uma forma de contribuir para o reconhecimento social da profissão.
- **Variedade de serviços e actividades** – a polivalência e flexibilidade que se exige aos profissionais de turismo, dificulta a especialização numa determinada actividade.
- **Heterogeneidade** – apesar da formação em turismo partir de uma abordagem global ao sector, a existência de uma grande variedade de áreas de actividade determina que o sistema de ensino esteja preparado para assegurar as necessidades formativas dessas mesmas áreas.
- **Oferta vs. Procura** – tendo em consideração que o sistema educativo reagiu tarde à necessidade de profissionais qualificados em turismo, neste momento a procura excede a oferta. No entanto, esta reacção é compreensível se considerarmos que a falta de reconhecimento geral das profissões em turismo

determinou que fosse considerada uma prioridade menor no contexto educativo geral.

- **Estandardização** – a crescente globalização do mercado turístico determina a necessidade de estabelecer standards universais de qualidade e prestação de serviços, que os turistas esperam encontrar em qualquer local que visitem.
- **Formação contínua** – a aprendizagem não deve ser encarada apenas como um processo inicial de preparação dos recursos humanos para o mundo do trabalho, mas também como um processo contínuo ao longo da vida dos profissionais, que lhes permita progredir através de diversas oportunidades de emprego nas diferentes áreas de actividade do turismo. O sistema de ensino deve reestruturar-se de forma a possibilitar esta aprendizagem. Educar e formar em turismo não significa apenas preparar indivíduos para integrar o sector, mas também criar oportunidades de aperfeiçoamento das suas capacidades ao longo da vida, através de especializações e pós graduações. Trata-se ainda de criar mecanismos que permitam chegar aos profissionais no activo que não tiveram acesso à educação ou formação em turismo, mas que demonstrem vontade e reconhecem a necessidade de o fazer.
- **Cooperação** – o desenho do sistema educativo em turismo, para ser eficiente, pressupõe a cooperação entre os diversos intervenientes no sector, sejam eles de índole pública ou privada, nomeadamente, entidades governativas, instituições de ensino, alunos e tecido empresarial.
- **Qualidade** – a aposta assumida na educação e formação em turismo poderá contribuir para o incremento do sector, respondendo às necessidades reais de recursos humanos manifestadas pela indústria. A qualidade da educação e formação em turismo deve constituir um meio privilegiado para atingir esse fim: educar e formar para ser competitivo, sendo competitivo na educação e formação dos recursos humanos.
- **Investigação** – o turismo é um sector carenciado de reflectir acerca de si mesmo. Os profissionais do sector não podem conformar-se com os factos que lhes são transmitidos, mas procurar entender as razões por detrás dos mesmos. Trata-se de criar uma cultura de reflexão crítica e analítica através da investigação. A investigação está ligada à necessidade constante de actualização de conhecimentos. Da mesma forma que não é possível planear sem estratégia, não é possível formar sem conhecimento.

Face a estes problemas inerentes ao turismo português e ao sistema de educação e formação, impõem-se um conjunto de desafios futuros, susceptíveis de melhorar a situação actual.

- Articulação entre a oferta formativa e as necessidades da procura empresarial;
- Acompanhamento e avaliação contínua do processo educativo;
- Definição de padrões de qualidade;
- Adaptação dos conteúdos e métodos de ensino às necessidades de um sector heterogéneo, complexo, inconstante e exigente;
- Formação contínua do pessoal docente;
- Definição de sistemas de certificação e reconhecimento internacional;
- Aposta em áreas estratégicas: gestão da qualidade, planeamento estratégico, marketing turístico, tecnologias de informação, gestão de espaços turísticos, gestão ambiental, criação de novos produtos.

3.5. CONCLUSÃO

Conforme ficou demonstrado, o sucesso da actividade turística está intimamente ligado à qualidade do serviço prestado pelos profissionais que operam no sector. Por seu lado, a qualificação dos profissionais depende da existência de um sistema de educação e formação em turismo devidamente estruturado, adequado à realidade turística actual.

Por todas as razões apontadas nos capítulos anteriores, investir na formação dos recursos humanos poderá condicionar o futuro do turismo, pese embora a versatilidade do sector e o facto dos benefícios serem visíveis apenas a médio/longo prazo.

Os empresários que encaram a formação como um custo, que contratam pessoal indiferenciado sem qualificações e optam por não investir na formação dos mesmos, apenas se iludem ao acreditar que estão a cortar nos custos e que desta forma é possível manter os clientes satisfeitos. Na maioria dos casos, apesar dos benefícios da educação e formação não serem imediatos, revelam-se bastante compensatórios pelo valor que é acrescentado ao serviço, pela forma como eleva o nível de profissionalismo e melhora a performance e a produtividade.

Na verdade trata-se de uma reacção em cadeia: um sistema de educação e formação em turismo bem definido e enquadrado com a realidade turística produz profissionais qualificados, que por sua vez prestam serviços de qualidade superior, ajudam a fidelizar os clientes e a aumentar a produtividade das empresas. O valor que é acrescentado à indústria no seu todo traduz maior riqueza para o país, beneficiando simultaneamente os turistas e os residentes. Quanto maior for o grau de satisfação dos turistas e residentes, maiores serão as probabilidades de recomendarem o destino ou o serviço, prolongando assim os benefícios da reacção em cadeia.

Porém, basta analisar o actual sistema de educação e formação para facilmente constatararmos que este ainda se rege pelos princípios característicos dos sistemas rígidos de educação herdados do passado, e não pela necessária adaptação à satisfação das necessidades do sector, tanto actuais como futuras. Tendo em consideração a procura crescente de recursos humanos qualificados, mais tarde ou mais cedo, a educação e formação em turismo terá necessariamente de ocupar o seu lugar no sistema português de ensino.

Apesar de se afirmar cada vez mais como uma via estratégica para alcançar competitividade, e de se multiplicarem as investigações e esforços no âmbito da educação e formação em turismo, continua a ser preocupante a falta de acções concretas.

4.1. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

O termo educação deriva do latim *educatio* – acto ou processo de educar, através do qual a sociedade transmite, de geração em geração, a sua experiência e a sua herança social e intelectual.

O conceito de educação acompanhou de perto a evolução do homem e da sociedade. Actualmente, a educação constitui um componente fundamental da vida social moderna, essencial à socialização dos seres humanos e ao processo social de construção da sociedade.

A educação é a acção exercida pelas gerações adultas sobre as gerações que não se encontram ainda preparadas para a vida social, tem por objectivo suscitar e desenvolver na criança um certo número de estados físicos, intelectuais e morais reclamados pela sociedade política, no seu conjunto e pelo meio especial a que a criança, particularmente, se destina (...). (Durkheim, 1972)

Chamamos educação às interacções humanas na medida em que através das mesmas se alcança uma melhoria mais ou menos duradoura da conduta e actuação alheia ou própria. Ou educamos ou somos educados.

A este respeito convém referir que a educação não é apenas a acção do adulto sobre a criança, é também com o desenvolvimento da educação permanente, a acção do adulto para com outro adulto.

A Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948) reconhece o papel da educação ao estipular que: “A educação deve aspirar ao pleno desenvolvimento da personalidade humana e ao fortalecimento do respeito pelos direitos do homem e pelas liberdades fundamentais. Ela deve favorecer a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e todos os grupos raciais ou religiosos (...).”

O ser humano, dotado de capacidades cognitivas que o distinguem dos demais seres, experimenta um processo educativo e formativo ao longo da sua existência, sendo possível identificar diversas fases de aprendizagem:

- 1) Os primeiros anos de vida caracterizam-se pela necessidade de interacção e apreensão da realidade, também conhecida como a idade das descobertas e dos porquês;
- 2) Segue-se um período de formação obrigatório estabelecido por lei, cuja organização adoptada varia consoante o país e as directrizes das respectivas entidades governamentais;

3) Numa fase posterior, o ensino superior permite aprofundar e solidificar os conhecimentos assimilados anteriormente;

(A conclusão da escolaridade obrigatória e do ensino superior não subentendem o final do processo de aprendizagem, na medida em que o mesmo deve ser encarado como um processo continuado.)

4) A aprendizagem contínua permite reciclar e actualizar conhecimentos e deve ser encarada, quer pelo indivíduo, quer pela entidade patronal, como um investimento estratégico a médio/longo prazo, como sinónimo de produtividade e inovação, e factor potenciador de mobilidade dentro da empresa.

Formação – dirigida à prossecução de objectivos específicos e à obtenção de capacidades específicas. Corresponde ao processo de educação orientado para as empresas. Capacitação prática para o exercício de determinada actividade com resultados visíveis a curto prazo.

Educação – dirigida a alunos que procuram obter um grau superior de conhecimento, frequentando instituições de ensino superior. Desenvolve o pensamento e competências analíticas, a capacidade para interpretar e avaliar, e os resultados são visíveis a longo prazo. Produz os recursos qualificados necessários ao nível estratégico, tanto para o sector público como para o privado. (Mundt, 1995)

Educação e formação – processo contínuo de transmissão de conhecimentos, atitudes, valores, conceitos e técnicas com o objectivo de melhorar a qualidade de vida individual e colectiva, capacitando os alunos para o desempenho qualificado e polivalente de funções diversas ao longo da vida. (OMT, 1996)

Durante o processo de aprendizagem afigura-se pertinente estabelecer o equilíbrio entre educação e formação, de forma a garantir que os profissionais possuem as capacidades exigidas para desempenhar as suas funções actuais, sem contudo descurar a necessidade de uma formação mais abrangente que permita a adaptação a novas situações, nomeadamente à mudança para outro sector de actividade.

Antes mesmo de abordar a temática da educação e formação em turismo que serve de alicerce à presente dissertação, é de todo pertinente tecer algumas considerações acerca do sistema de ensino em Portugal, pela forma como condiciona e influencia a evolução da educação e formação em turismo. A educação em turismo assume diversos contornos e, como tal, o sistema de educação português é apresentado como um todo, permitindo compreender a posição da educação em turismo no todo do sistema.

4.2. Educação e formação em turismo

Apesar de frequentemente se encarar o turismo como um fenómeno essencialmente económico, se aprofundarmos o estudo do mesmo constataremos que tal pressuposto não corresponde à verdade.

Por um lado, o turismo resulta das relações que se estabelecem entre os viajantes e as realidades físicas, humanas e culturais dos locais visitados. Esta vertente social determina que não se circunscreva o turismo a uma perspectiva puramente económica.

O estatuto que o Turismo alcançou nas últimas décadas, deve-se, em parte, à capacidade que lhe é reconhecida de gerar postos de trabalho e ao potencial que encerra para continuar a oferecer novas oportunidades de emprego e a criar possibilidades de carreira, numa altura em que os sectores tradicionais começam a dar sinais de estagnação. Até 1989 as economias dos países membros da Europa Central e de Leste eram dominadas pela agricultura e manufactura. Actualmente, tornaram-se economias de serviços, dos quais o turismo é uma parte importante. (Airey, 1999)

Modo geral, assim que os países se consciencializam das potencialidades do sector, o turismo converte-se num negócio e numa indústria rentáveis, com necessidades específicas. O súbito crescimento do turismo criou uma procura imediata por equipamentos e mão-de-obra. Na maioria dos casos, os países concentraram-se na produção do “hardware” (infra-estruturas) relegando o “software” (recursos humanos) para segundo plano. (Echtner 1995)

Face aos proveitos económicos surpreendentes, decorrentes da actividade turística, a formação dos recursos humanos foi inicialmente desvalorizada. “O desenvolvimento das ocupações e cursos em turismo (...) tenderam a acontecer numa base ad-hoc.” (Airey, 1981: 53)

Hoje em dia, a necessidade de fidelizar os clientes prestando um serviço de qualidade, determina a existência de profissionais qualificados, polivalentes e flexíveis.

Actualmente, a educação e formação em turismo vive um período de interrogações face à sua relevância e adequação às necessidades do sector. Para além de um problema quantitativo, o sector também se ressentir em termos qualitativos.

Portugal reagiu tardiamente à dinâmica do sector e à necessidade de formação dos seus profissionais, ao contrário de outros sectores de actividade com reconhecida tradição em termos académicos, essencialmente, devido à falta de reconhecimento do peso económico do sector e da importância da formação dos recursos humanos enquanto sinónimo de produtividade.

A necessidade de educar e formar os profissionais de turismo surgiu num período em que o sector atingiu valores impressionantes em termos de crescimento e

complexidade, realidade impossível de sustentar com apenas mão-de-obra indiferenciada. Apesar de inicialmente associado ao emprego sazonal, de baixa qualidade, pouco profissional e raramente especializado, hoje em dia trabalhar em turismo é uma profissão tão exigente e complexa como outra qualquer.

O processo de desenvolvimento turístico em Portugal foi demasiado célere e teve como consequência directa o aumento da oferta de serviços turísticos e a subsequente proliferação de empresas, sobretudo na área do alojamento, transporte e venda de viagens.

Apesar do peso do sector na economia nacional, a preparação dos profissionais de turismo revelou ser inadequada e insuficiente durante anos. O turismo adoptou uma lógica quantitativa, onde apenas interessava a chegada de turistas ao destino turístico, mesmo que este não estivesse dotado, nem das infra-estruturas, nem de profissionais qualificados, fundamentais no processo de acolhimento e acompanhamento de uma procura crescente. Perante um mercado pouco exigente, investir na qualificação dos recursos humanos revelava-se um custo desnecessário.

Contudo, o turismo de massas e a consequente saturação psicológica e ambiental, determinaram a necessidade de recursos humanos preparados para satisfazer as novas exigências do mercado.

Cada vez mais o futuro do turismo depende da capacidade das empresas e dos destinos em se adaptarem às necessidades do consumidor. A passagem de uma óptica do crescimento para uma óptica de desenvolvimento, pressupõe a defesa intransigente da qualidade dos recursos humanos afectos ao sector, assim como, a alteração dos métodos de ensino e de aprendizagem.

A procura crescente de recursos humanos evidenciada pelos diversos intervenientes no processo de desenvolvimento turístico do país, requer respostas específicas por parte do sistema educativo. Por outro lado, pressupõe a vinculação de diferentes entidades na persecução da mesma missão: qualificar o capital humano em turismo.

A relutância inicial em avançar com cursos em turismo e a escassa adesão de alunos, contrasta com as crescentes necessidades do sector de uma força de trabalho qualificada e bem preparada do ponto de vista educacional.

A criação da primeira escola de formação profissional turística e hoteleira – Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, na década de 50, assinalou o início do percurso evolutivo de educação e formação em turismo no nosso país.

No ano lectivo de 1963/64, tiveram início os dois primeiros cursos regulares de formação em turismo, um no Instituto de Novas Profissões e o outro no Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa.⁹

Em 1965 foi criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, com o objectivo de incentivar e promover a divulgação da formação profissional para o sector turístico em Portugal.

No seguimento da consciencialização generalizada da importância da formação enquanto factor de desenvolvimento, o CNFTH deu lugar, em 1979, ao Instituto Nacional de Formação Turística¹⁰, entidade encarregue de formar recursos humanos com o objectivo de dotar os profissionais do sector de competências, que lhes permitam fazer frente às exigências do mercado, contribuindo ainda para a especialização do sector. O INFT foi dotado de atribuições e competências claramente definidas, entre as quais a tutela das Escolas de Hotelaria e Turismo, entretanto criadas.

A publicação recente do Decreto-Lei n.º 277/2001 de 19 de Outubro, determinou a alteração da designação do INFT para INFTUR, assim como a atribuição do estatuto de instituto de direito público, com personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e património próprios.

Actualmente, o INFTUR é tutelado pelo Ministério da Economia, através da Secretaria de Estado do Turismo.

Perante o “boom” do turismo na década de 60, a educação e formação em turismo permaneceu ténue, restringindo-se à formação de profissionais para a área da hotelaria e atendimento ao público, áreas consideradas prioritárias face às nossas características de país receptor. Em muitos dos países em vias de desenvolvimento esta realidade mantém-se, ao contrário dos países desenvolvidos onde a educação e formação são tão alargadas quanto os domínios de actividades do sector, e onde a indústria exige aos seus profissionais conhecimentos superiores.

A necessidade de criar oportunidades de carreira a longo prazo, alargando o ensino do turismo à educação superior fez-se sentir na década de 80, após ter sido negligenciado durante anos em termos de investigação e educação.

No ano lectivo de 1986/87 surgem os primeiros cursos superiores de turismo a atribuírem o grau de bacharelato em Portugal, ministrados no Instituto Superior de Novas Profissões, no Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa e no

⁹ Fonte: AEP 2000

¹⁰ Decreto-Lei n.º 333/79, de 24 de Agosto.

Instituto Superior de Assistentes e Intérpretes.¹¹ De referir que se tratam de instituições de ensino privado.

Em 1988/89, a Universidade de Aveiro¹² deu o primeiro passo na afirmação do ensino do turismo ao nível do ensino superior público, através da criação da Licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo.

A atitude pioneira destas instituições, aliada à dinâmica de crescimento do turismo, estiveram na origem de múltiplas iniciativas semelhantes, como é o caso da proliferação de instituições de ensino com cursos no âmbito do turismo e da generalização dos mesmos ao nível do ensino superior politécnico.

No final da década de 90, as escolas de ensino superior politécnico viram aprovada a portaria que lhes permitiu leccionar licenciaturas bietápicas.

Apesar do potencial de crescimento do turismo evidenciado nos últimos 40 anos, apenas em 1984 foi reconhecida a necessidade de reestruturar o sector de acordo com a sua real importância.

A elaboração do Plano Nacional de Turismo¹³ em 1984 surge no seguimento da constatação de que o turismo português, nos moldes em que se encontrava estruturado, não fornecia quaisquer garantias de um desenvolvimento futuro sustentado e ordenado.

O diagnóstico da realidade turística portuguesa que antecedeu a elaboração do Plano, permitiu concluir que o futuro do turismo passaria por uma transformação qualitativa do sector, consubstanciada na defesa da qualidade da oferta a diversos níveis.

Se por um lado o turismo português dava provas do seu potencial de crescimento, por outro tornava-se cada vez mais evidente a degradação / obsolescência / carência de infra-estruturas e de bases estruturais para apoiar esse crescimento.

Para além das carências registadas a diversos níveis (vias de comunicação, infra-estruturas básicas, estabelecimentos hoteleiros), da obsolescência dos equipamentos e da degradação ambiental, constatou-se uma "insuficiente formação profissional e inadequação das estruturas desta às necessidades, quer em termos quantitativos, quer qualitativos." (Cunha 1987)

Por outro lado, o trabalho marcadamente sazonal, os contratos a curto prazo, horários de trabalho irregulares e ordenados médios baixos permanecem pouco aliciantes e desencorajadores para os potenciais profissionais de turismo.

Para além de uma listagem de objectivos e princípios orientadores, o Plano indica um conjunto de áreas de intervenção prioritária, das quais faz parte integrante a formação

¹¹ Ver tabela n.º 1 – anexo I

¹² Ver tabela n.º 1 – anexo I

¹³ Resolução do Conselho de Ministros n.º 17-B/86

profissional. "O turismo é um sector exigente no que respeita à qualificação e formação profissional que deverão constituir o elemento central de qualquer política turística. As actuais condições da formação profissional, já referidas no diagnóstico, impõem uma actuação prioritária neste domínio." (Cunha 1987)

O meio proposto pelo Plano para melhorar a situação da formação profissional em turismo, consistiu na construção de novas escolas de hotelaria e turismo no Estoril, Algarve e Coimbra.

Em termos estratégicos, o Plano defendeu o estímulo às empresas, no sentido de promoverem programas de formação interna, assim como, a actualização legislativa relativa às carreiras e profissões turísticas, contribuindo para a dignificação das mesmas.

O Plano Nacional defende ainda que, apesar da formação dos profissionais do sector constituir uma preocupação do governo, este não pode substituir as acções a desenvolver pelas próprias empresas, numa perspectiva de actualização e aperfeiçoamento.

Em 1999, as Grandes Opções do Plano estabelecem como um dos objectivos na área do turismo, "aumentar a oferta de novos profissionais com qualificação às empresas do sector do turismo, hotelaria e restauração, através da rede de escolas do Instituto Nacional de Formação Turística espalhadas pelo país e de equipas móveis pluridisciplinares, a partir da reavaliação da composição da oferta de formação de activos, tendo em vista a preparação de profissionais qualificados para a indústria turística."

Passados 17 anos da aprovação e entrada em vigor do Plano Nacional de Turismo, o sector em geral ainda permanece vítima de alguma marginalização e falta de reconhecimento. Neste período de tempo, o turismo passou a constituir o motor de desenvolvimento de muitas regiões, que encontraram no turismo a melhor alternativa de desenvolvimento a partir do aproveitamento dos seus próprios recursos naturais e históricos.

Ano após ano multiplicam-se as declarações públicas de reconhecimento da importância económica do sector. Num país em que diversas individualidades da vida política reconhecem que o turismo, a par das exportações, constitui um dos principais motores de desenvolvimento económico do país, seria de esperar que fosse tratado com a atenção que lhe é devida, tanto a nível político como social. Porém, continua a padecer de reconhecimento prático.

De um modo geral, todos reconhecem o peso do turismo na formação do PIB, na manutenção e criação de emprego, os efeitos positivos que induz nos restantes sectores económicos, o papel determinante que pode desempenhar na redução das

assimetrias e na valorização de actividades, tradições e produtos regionais e locais. Todavia, as palavras não substituem os actos e o turismo português não precisa apenas de exaltações pomposas nos discursos de abertura e encerramento de eventos relacionados com o sector, mas sim de tomadas de posição e de medidas práticas que permitam o reconhecimento pelo qual lutam os profissionais do sector.

Por sua vez, a educação e formação em turismo continuam a evidenciar sinais de atraso em função de uma reacção tardia à falta de profissionais qualificados.

Segundo a Declaração de Madrid sobre o desenvolvimento de recursos humanos em turismo¹⁴ (OMT, 1996)

1. Deve ser dada a máxima prioridade ao desenvolvimento dos recursos humanos;
2. A educação e formação constituem a pedra angular do desenvolvimento da profissão turística;
3. Reconhece a utilidade de novos paradigmas que respondam aos desafios da mudança, concedendo um papel chave à educação geral e formação especializada em turismo;
4. É necessário estabelecer normas, certificações e acreditações universais para reforçar os programas existentes e orientar a formulação de novos sistemas de educação e formação em turismo;
5. Recomenda a aplicação das novas tecnologias e sistemas de informação à educação e formação em turismo;
6. Apoia a integração de todos os elementos do turismo, num campo de estudo consolidado;
7. Reconhece a importância da qualidade e do profissionalismo como factores essenciais na educação e prestação de serviços.

¹⁴ Conferência sobre o 'Capital Humano na Indústria Turística do Século XXI'. Madrid, de 21 a 23 de Janeiro 1996.

Segundo a Declaração de Madrid sobre o emprego em turismo¹⁵ (OMT, 2002)

1. O turismo encerra uma grande capacidade potencial para criar emprego nas próximas décadas;
2. Não obstante essa capacidade, existem obstáculos significativos à criação de emprego em turismo: falta de qualidade na formação, uma política informativa mal desenvolvida e um excesso de burocracia. Isto origina um aumento nos custos do factor trabalho e uma diminuição do seu valor acrescentado;
3. Para combater estes problemas é necessária uma acção concertada de actores públicos e privados em todos os aspectos da actividade turística, inclusive no desenvolvimento dos recursos humanos;
4. Os recursos humanos constituem o principal factor de promoção da qualidade em turismo. Constitui condição sine qua non a própria qualidade na gestão dos recursos humanos em turismo;
5. Os novos desafios da Nova Era do Turismo impõem uma mudança paradigmática para os recursos humanos em turismo. O essencial não é a gestão dos custos dos mesmos, mas sim a reengenharia dos processos para conseguir uma contribuição máxima em termos de valor acrescentado.

Reconhecendo os pressupostos defendidos nas Declarações de Madrid, a Secretaria de Estado do Turismo estabeleceu alguns domínios de actuação prioritários, enquadrados na estratégia definida tendo como objectivo o reforço da competitividade do turismo português. Um dos domínios referidos diz respeito ao Ensino e Formação Profissional, âmbito no qual se afirma a intenção de dinamizar o INFTUR e os projectos externos de formação de activos nas empresas, assim como, a intenção de colocar em funcionamento mecanismos de certificação dos profissionais do sector.

Por outro lado, o Programa do actual governo constitucional dedica um sub-capítulo ao turismo, enquadrado no objectivo maior de “desenvolver a economia”.¹⁶

O governo reafirma o valor e o papel proeminente que o turismo desempenha no desenvolvimento económico de Portugal, não só pelo seu efeito multiplicador e pelas receitas que gera, mas também pela forma como contribui para a atenuação da preocupante taxa de desemprego e para o PIB. Estes factores conjugados “(...) fazem

¹⁵ II Conferência Internacional de Profissões Turísticas, subordinada ao tema ‘O Emprego em Turismo: em direcção a um Novo Paradigma’. Decorreu em Madrid, nos dias 26 e 27 de Janeiro de 1998, com o objectivo principal de analisar a situação profissional dos recursos humanos a exercer funções no sector do Turismo.

¹⁶ Extraído do Programa do XV Governo Constitucional – Capítulo II Sanear as Finanças Públicas / Desenvolver a Economia

com que mereça ser considerado, sem quaisquer hesitações, como um sector produtivo prioritário e estratégico para a nova legislatura".¹⁷

A qualificação e reforço da competitividade do turismo português pressupõem acções urgentes ao nível do ordenamento e planeamento de território, do ambiente, da promoção interna e internacional, dos transportes, das infra-estruturas básicas e, obviamente do emprego e formação profissional.

Neste sentido, o actual governo definiu como acção prioritária "o reenquadramento da formação, tornando-a mais orientada para as necessidades do sector empresarial e valorizando a componente comportamental e de atitude".

A elaboração do **Plano de Desenvolvimento do Turismo** constitui uma das medidas mais recentes do actual governo, no âmbito do Turismo.

Apresentado publicamente em Maio 2003, o documento refere, que "(...) o XV Governo elegeu o Turismo como um eixo central do novo modelo de desenvolvimento económico para Portugal."

No âmbito das medidas dirigidas à oferta destacam-se as referentes à **formação de recursos humanos para o turismo**.

Após constatar que o sector continua a revelar inquietantes debilidades estruturais em matéria de qualificação dos recursos humanos, pelo forte recurso a mão-de-obra semi-qualificada que ainda se verifica, o Plano apresenta duas medidas específicas com vista à qualificação do sector:

a) Plano Estratégico de Formação em Hotelaria e Turismo¹⁸

"O adequado funcionamento do sistema de formação turística visa atingir, em simultâneo, os seguintes objectivos: disponibilização de mão-de-obra qualificada no sector; melhoria da qualidade e da sustentabilidade da oferta turística e do emprego; regulação do mercado de emprego, designadamente através da certificação profissional.

Conhecendo-se que o sector necessita de cerca de 6.000 novos trabalhadores por ano e que esse número passará a médio prazo para mais 8.000, sabendo-se que a necessidade de formação anual de activos corresponde a cerca de 10% do universo e constatando-se também que a situação actual fica muito aquém destas realidades, torna-se necessário redimensionar a aposta na formação a fim de que ela se possa constituir como o desejado vector de qualificação da oferta turística."

¹⁷ Extraído do Programa do XV Governo Constitucional – Capítulo II Sanear as Finanças Públicas / Desenvolver a Economia

¹⁸ Extraído do Plano de Desenvolvimento do Turismo – Presidência do Conselho de Ministros 2003

b) Redefinição da Rede Escolar¹⁹

“Trata-se de reformular o actual modelo de enquadramento da formação e racionalização da utilização das infra-estruturas e equipamentos, inseridos numa Rede Escolar constituída por Escolas de Hotelaria e Turismo e por Núcleos Escolares Regionais de Hotelaria e Turismo nas áreas de vocação turística efectiva e potencial não cobertas pelas escolas referidas.”

Não obstante as intenções evidenciadas por todos estes documentos, é necessário ter em conta que o desenvolvimento se consubstancia em acções e não em palavras.

Apesar da evolução verificada nos últimos anos, o turismo ainda está longe de alcançar o reconhecimento que lhe é devido. Esta situação preocupante torna-se mais evidente se considerarmos que a educação e formação em turismo é tutelada por quatro Ministérios diferentes: o **Ministério da Educação**, o **Ministério da Ciência e Ensino Superior**, o **Ministério da Economia** e o **Ministério da Segurança Social e Trabalho**.

O **Ministério da Educação** assume a responsabilidade pelos cursos de formação profissional integrados nas Modalidades Especiais de Educação Escolar, através das escolas profissionais. De referir que ao nível das escolas secundárias, o turismo não integra a oferta formativa existente. Tendo em consideração o papel crescente que assume no desenvolvimento do país, seria compensatório para o sector concretizar essa integração a curto prazo.

Em Outubro de 2002²⁰, o XV Governo Constitucional procedeu à criação do **Ministério da Ciência e Ensino Superior**, com o objectivo de garantir a concretização das atribuições do Estado em matéria de ciência e ensino superior. Os diversos cursos existentes actualmente são ministrados nas universidades e nas escolas superiores do ensino politécnico.

No universo da formação turística de nível superior, o ensino privado e cooperativo é responsável por uma percentagem substancial da oferta formativa na área do turismo e rege-se por legislação e estatuto próprios, os quais devem subordinar-se ao disposto na presente lei.

O **Ministério da Economia** é actualmente responsável pela tutela do Instituto Nacional de Formação Turística INFTUR, reconhecido pelas suas iniciativas ao nível da formação profissional nas áreas do turismo e indústria hoteleira, assim como, pelo seu esforço em ir ao encontro das necessidades evidenciadas pelo sector.

A formação profissional é assegurada pelas Escolas de Turismo e Hotelaria e respectivos núcleos escolares.

¹⁹ Extraído do Plano de Desenvolvimento do Turismo – Maio 2003

²⁰ Decreto. Lei n.º 205/2002 de 7 de Outubro

O INFTUR participa, ainda, no exercício da tutela administrativa da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), onde são ministrados cursos na área do turismo ao nível do ensino superior.

Por fim, compete ao **Ministério Segurança Social e Trabalho**, através dos centros de formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional, assegurar a realização de cursos na área da hotelaria, restauração e turismo.

4.2.1. Níveis de qualificação profissional

Por decisão do Conselho das Comunidades Europeias²¹, em 1985 foram definidos os seguintes níveis de qualificação profissional consoante o nível de dificuldade e de exigência implícito:

- Nível 1** – execução de trabalhos simples, exigindo conhecimentos técnicos e capacidades práticas elementares e de aprendizagem rápida;
- Nível 2** – qualificação completa para o exercício de determinada actividade, implicando a capacidade de utilização de instrumentos e técnicas relacionadas com a mesma;
- Nível 3** – maiores conhecimentos técnicos;
- Nível 4** – formação técnica de alto nível; conhecimentos e capacidades de nível superior; execução autónoma de um trabalho técnico, implicando responsabilidades de concepção e/ou de direcção e/ou de gestão;
- Nível 5** – execução autónoma de uma actividade profissional assalariada ou independente, implicando o domínio dos fundamentos científicos da profissão.

4.2.2. Formação profissional em turismo

A formação profissional em turismo em Portugal, abrange os níveis I, II e III de qualificação profissional e, conforme mencionado anteriormente, a sua concretização é da responsabilidade das escolas profissionais, das escolas de hotelaria e turismo e respectivos núcleos escolares e dos centros de formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional.

²¹ Conselho das Comunidades Europeias de 16 de Julho 1985 (85/368/CEE) consultado em www.iefp.pt

4.2.2.1. Escolas Profissionais

Tabela n.º 6 – Cursos Profissionais

Curso	Nível
Turismo	3
Informação Turística	3
Hotelaria/ Recepção e Atendimento	3
Turismo Ambiental e Rural	3
Restauração – Organização e Controlo	3
Animação Turística	3
Cozinha	3
Cozinha / Pastelaria	2
Mesa / Bar	2

Fonte: DAPP – departamento de avaliação prospectiva e planeamento (Ministério da Educação)
www.dapp.min-edu.pt/

A Formação Profissional, inserida nas Modalidades Especiais de Educação Escolar da Lei de Bases do Sistema Educativo Português, é promovida por escolas profissionais distribuídas por todo o país. A área de formação Hotelaria e Turismo é leccionada em 85 escolas, das quais apenas 10 são públicas e 75 privadas²². A disparidade entre estes valores demonstra o peso que o ensino privado assume em termos de formação profissional em turismo.

Segundo o documento orientador para a revisão curricular do ensino profissional²³, a opção Hotelaria e Turismo constitui a área de formação predominante na Direcção Regional de Educação Norte e Direcção Regional de Educação Centro. Ao contrário do que seria de esperar dado o seu carácter marcadamente turístico, a opção Hotelaria e Turismo não predomina na Direcção Regional de Educação Algarve.

²² Fonte: site do Departamento do Ensino Secundário www.des.min-edu.pt

²³ idem

Tabela n.º 7 – Taxa Média de Empregabilidade por Área de Formação (%)

Área de Formação	92/95	93/96	94/97	95/98	96/99	97/00	98/01
Administração, Serviços e Comércio	70	73	73	69	66	76	62
Agro-Alimentar	38	56	72	71	76	56	55
Ambiente e Recursos Naturais	64	68	61	65	68	73	79
Artes do Espectáculo	73	60	70	61	50	35	42
Artes Gráficas	64	70	69	49	67	68	64
Construção Civil	78	71	69	67	67	70	70
Design e Desenho Técnico	68	77	74	64	73	66	60
Electricidade e Electrónica	60	68	67	74	71	75	80
Hotelaria e Turismo	73	73	71	72	78	72	70
Informação, Comunicação	70	63	69	65	75	65	66
Informática	65	76	77	66	70	69	67
Intervenção Pessoal e Social	75	75	75	74	73	82	71
Metalomecânica	37	50	58	63	65	83	75
Património Cultural/Produção Artística	78	73	63	68	62	54	67
Química	83	76	82	78	57	56	58
Têxtil, Vestuário e Calçado	81	72	74	94	80	95	95
Outras	0	0	88	67	0	54	80

Fonte: "Documento orientador para a reforma curricular do ensino profissional" Departamento do Ensino Secundário www.des.min-edu.pt

Os valores apresentados na tabela n.º 7 permitem estabelecer comparações entre as 17 áreas de formação actualmente existentes, no que concerne a taxa de empregabilidade.

No conto geral, a taxa de empregabilidade da área Hotelaria e Turismo tem-se mantido elevada e estável, sempre acima dos 70%, valores que a colocam entre as áreas com maior êxito em termos de inserção dos formandos na vida activa.

Tabela n.º 8 – Evolução do número de alunos do curso de Hotelaria e Turismo

Área de Formação: Hotelaria e Turismo

89/90	90/91	91/92	92/93	93/94	94/95	95/96
173	526	1311	1630	2480	3020	3004

96/97	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03
3156	3232	3111	3386	3406	3515	3536

Fonte: “Documento orientador para a reforma curricular do ensino profissional” Departamento do Ensino Secundário www.des.min-edu.pt

A tabela n.º 8 evidencia a evolução crescente do número de alunos inscritos no curso de Hotelaria e Turismo, traduzindo uma afirmação progressiva do ensino profissional enquanto alternativa ao ensino secundário regular. Da análise da tabela é ainda possível constatar que, de 1988/89 a 1994/95 o número de alunos multiplicou por 17, seguindo-se um período de estagnação até aos dias de hoje.

4.2.2.2. Escolas de Hotelaria e Turismo

O INFTUR é um organismo público, tutelado pelo Ministério da Economia, sob alçada da Secretaria de Estado do Turismo. É um instituto de direito público, com personalidade jurídica, autonomia financeira, administrativa e património próprio.

O INFTUR tem como principal objectivo garantir a qualidade do produto turístico nacional e ao mesmo tempo que procura reforçar os níveis da sua competitividade.

A oferta formativa do INFTUR distribui-se por uma rede escolar composta por cinco escolas e seis núcleos escolares:

a) Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve (1966)

Núcleo Escolar de Portimão

*Núcleo Escolar do Sotavento**

b) Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra (1989)

Núcleo Escolar do Fundão

c) Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril (1973)

*Núcleo Escolar do Litoral Centro**

d) Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa (1957)

Núcleo Escolar de Santarém

Núcleo Escolar de Setúbal

e) Escola de Hotelaria e Turismo do Porto (1968)

Núcleo Escolar de Lamego

Núcleo Escolar de Santa Maria da Feira

*Núcleo Escolar de Viana do Castelo**

*Núcleo Escolar de Trás-os-Montes**

*f) Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre**

*Núcleo Escolar do Alentejo**

* a criar no âmbito do Plano Estratégico 2004 - 2008

Formação Inicial – Cursos

Itinerários de Formação para a Gestão

Cursos de Qualificação Inicial e Especialização Tecnológica em:

- Técnicas e Gestão Hoteleira
- Técnicas e Gestão de Turismo

Itinerários de Formação para a Qualificação Inicial e Escolar

Cursos Profissionais de:

- Alojamento Hoteleiro
- Cozinha
- Restaurante/Bar
- Turismo

Itinerários de Formação para a Qualificação Inicial

Cursos de Qualificação Inicial de:

- Bar
- Cozinha
- Restaurante

Guia Intérprete Regional

De referir que, para além da formação inicial, estas escolas possuem programas de formação contínua de qualificação, reconversão, aperfeiçoamento e especialização.

Tabela n.º 9 – Formação Contínua: Cursos

Tipologia	Descrição	Destinatários
Qualificação	Itinerários de formação, de estrutura modular, que visam elevar competências profissionais para o acesso às profissões	Profissionais do sector
Reconversão ²⁴	Itinerários de formação, de estrutura modular, que visam qualificar para o acesso a profissões turísticas	Profissionais de outros sectores
Aperfeiçoamento	Itinerários de formação, de estrutura modular, que visam requalificar os profissionais para efeitos de progressão na carreira	Profissionais do sector
Reciclagem	Modalidades de formação à medida, de curta duração, que visam actualizar conhecimentos e técnicas em domínios inovadores ou complementares ao exercício profissional	Profissionais do sector
Especialização ²⁵	Itinerários de formação de longa duração, que visam a obtenção de maiores competências em áreas específicas	Profissionais do sector que desempenham ou irão desempenhar funções de chefia

Fonte: INFTUR Plano Estratégico 2004 – 2008

Tabela n.º 10 – Formação Contínua: Áreas de Formação

Turismo	Animação Turística Informação Turística Ecoturismo
Alojamento	Recepção Andares
Alimentos e Bebidas	Cozinha/Pastelaria Restaurante/Bar
Direcção	Gestão de Alojamentos Gestão de Alimentos e Bebidas Gestão Financeira e Comercial
Recursos Humanos	Comercial Relacional
Qualidade e Segurança	Alimentar Profissional
Línguas	Nacionais Estrangeiras
TIC	Informática Novas Tecnologias

Fonte: INFTUR Plano Estratégico 2004 – 2008

²⁴ Oferta formativa a criar

²⁵ Oferta formativa a reforçar

Tabela n.º 11 – Formação Contínua: evolução do número de formandos

	Anos	Nº Formandos	Nº de Acções de Formação	Volume de Formação	Desistiram/reprovaram	Concluíram c/ aproveitamento
1	1985/86	1.139	0	0	0	0
2	1986/87	2.792	0	0	0	0
3	1987/88	2.248	0	0	0	0
4	1988/89	1.256	0	0	0	0
5	1989/90	2.432	0	0	0	0
6	1990/91	1.722	0	0	0	0
7	1991/92	1.473	0	0	0	0
8	1992/93	1.615	0	0	0	0
9	1993/94	2.233	0	0	0	0
10	1994/95	2.708	0	0	0	0
11	1995/96	2.107	0	0	0	0
12	1996/97	4.254	0	0	0	0
13	1998	3.067	232	227.247	0	0
14	1999	4.110	283	312.119	0	0
15	2000	4.754	323	337.317	772	3.982
16	2001	5.459	367	432.147	650	4.809
17	2002	6.063	406	487.195	621	5.442
18	2003	5.580	357	487.800	594	4.986
Total		55.012	1.968	2.283.825	2.637	19.219

Fonte: INFTUR/DATFE

O INFTUR estabelece ainda programas de cooperação com os intervenientes no sector e na formação turística, e com países de língua oficial portuguesa.

Reagindo ao objectivo de reforço de qualificação dos recursos humanos que operam no Turismo, defendido pelo novo Plano de Desenvolvimento do Turismo, o INFTUR elaborou um Plano Estratégico para 2004/2008, envolvendo um conjunto alargado de parceiros. Subjacente a este Plano está a necessidade de modernização tecnológica, de afirmação da oferta formativa profissional e da sua relevância para a qualificação da oferta turística nacional.

O objectivo de modernização contemplado no Plano pressupõe a reconfiguração da rede de escolas e núcleos existentes actualmente. O INFTUR pretende assegurar a existência de uma escola por cada NUT II – Norte, Centro, Lisboa, Alentejo e Algarve, assim como, proceder à instalação de Núcleos Escolares nas regiões de maior oferta turística.

O Plano procura, desta forma, dar resposta às necessidades formativas demonstradas pelo tecido empresarial, com base em três eixos de intervenção – Formar, Qualificar e Certificar.

4.2.2.3. Centros de Formação Profissional do IEFP

A formação profissional é promovida pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho através do Instituto do Emprego e Formação Profissional, com o objectivo principal de melhorar os níveis de qualificação dos activos portugueses, os quais se apresentam relativamente baixos em comparação com os restantes membros da União Europeia.

A necessidade da formação profissional surgiu em função dos avanços tecnológicos registados nas últimas décadas e do seu reflexo no mercado do trabalho, reivindicando novas formas de organização do trabalho e novas competências da parte dos profissionais.

O IEFP, através da sua rede de centros de formação, promove um ensino de carácter profissionalizante, indicado para o desenvolvimento de competências práticas e para a aquisição progressiva de conhecimentos transferíveis e aplicáveis num contexto de trabalho.

Neste sentido, o IEFP é considerado um sistema privilegiado de produção de competências profissionais ao nível do saber, do saber fazer e do saber ser. (IEFP, 2000)

O sistema de educação adoptado engloba disciplinas de conhecimento geral e matérias específicas de carácter técnico-profissional. No âmbito da presente dissertação importa referir que, no conjunto dos cursos ministrados pelo IEFP, se encontra o curso de Hotelaria, Restauração e Turismo.

4.2.3. ENSINO SUPERIOR

O ensino superior em turismo é influenciado por um conjunto de factores que caracterizam a educação superior no geral, tais como, o aumento do número de alunos a concorrer ao ensino superior; a contenção em termos verbas atribuídas às instituições de ensino; a crescente valorização das competências técnicas e de gestão e a necessidade de estímulo à criação de parcerias entre instituições de ensino e a indústria.

Em Portugal, a responsabilidade pela educação superior em turismo correspondente aos cursos de nível IV e V, divide-se entre o ensino universitário e o politécnico, e entre instituições de ensino superior público e ensino superior particular.

Os quadros n.º 1, 2, 3 e 4 do Anexo I fornecem dados referentes ao ensino superior em turismo público e particular, nomeadamente, a designação dos cursos, a instituição onde são ministrados, a respectiva data de início de funcionamento e a tipologia do curso (bacharelato, licenciatura ou licenciatura bietápica).

No que concerne o ensino público, destaca-se o passo pioneiro dado pela Universidade de Aveiro na implementação do ensino do Turismo a nível universitário, através do curso de Gestão e Planeamento em Turismo iniciado no ano lectivo de 1988/89.

Relativamente à natureza da formação ministrada, o ensino superior politécnico predomina sobre o universitário, através da realização de licenciaturas bietápicas.

De referir, ainda, que enquanto no ensino superior privado predomina o grau académico de licenciatura, no ensino superior público prevalecem claramente as licenciaturas bietápicas.

Da análise dos quadros n.º 1 e 2 é possível constatar a evolução gradual dos cursos do ensino privado, à excepção de dois interregnos significativos de 1992 a 1995 e de 1999 a 2002. Por seu lado, o ensino público revela uma evolução mais constante (quadro 3 e 4). À medida que o sector do turismo se torna cada vez mais uma prioridade, o interesse no desenvolvimento da educação e formação em turismo tende a aumentar.

Da análise comparativa entre as tabelas, ressalta a proximidade entre o número de cursos atribuídos ao ensino público (24) e ao ensino privado (19), evidenciando uma aposta crescente do ensino superior privado no sector, em função do crescimento demonstrado nos últimos anos.

As referidas tabelas permitem ainda comprovar a tendência crescente de investimento na educação superior em turismo iniciada em 1986. A confirmar este aumento progressivo de cursos, só no ano lectivo 2003/2004 entraram em funcionamento 4 cursos, dos quais 3 licenciaturas no ensino privado e 1 no ensino público, correspondendo a um acréscimo de 150 vagas.

O número de vagas no ensino privado registou uma quebra no ano lectivo 2000/2001 acentuada no ano lectivo seguinte. Em 2002/2003 o número de vagas aumentou ligeiramente, tendência que se manteve em 2003/2004. De registar a falta de dados recentes referentes ao curso Gestão de Empresas Turísticas do ISCET, na medida em, apesar de solicitado por escrito, não foram fornecidos quaisquer dados.

Contrariamente ao ensino privado, o número de vagas no ensino público tem registado um crescimento gradual desde o ano lectivo de 1997/98, registando uma quebra ligeira no último ano lectivo 2003/2004.

Em 2003/2004 o ensino superior público registou um total de 919 vagas em comparação com 510 no ano lectivo de 97/98; enquanto que o ensino privado registou 862 vagas em 03/04 em comparação com 1100 vagas em 97/98.

Merece igualmente destaque a variedade de designações atribuídas aos cursos na área do turismo, sinal claro da evolução do sector, da constatação de novas exigências por parte do mercado e da necessidade de especialização em determinadas vertentes do turismo.

Actualmente, a rede de ensino e formação em turismo encontra-se dispersa por todo o território nacional, continente e ilhas, sendo possível encontrar instituições de ensino a leccionar cursos de turismo em locais como: Leiria, Lisboa, Santarém, Aveiro, Viana do Castelo, Faro, Estoril, Portimão, Portalegre, Beja, Tomar, Coimbra, Chaves, Peniche, Lamego, Seia, Évora, Vila Nova de Gaia, Porto, Odivelas, Mangualde, Felgueiras, Espinho, Mirandela, Madeira e Açores. A maioria das instituições concentra-se em áreas urbanas no litoral.

Convém referir que a evolução do número de cursos deve ser planeada, regulamentada e sujeita a padrões de qualidade, algo que não acontece em Portugal.

No que concerne as pós-graduações na área do turismo, a investigação realizada no âmbito da presente dissertação permitiu constatar a existência de 21 cursos, 13 dos quais ministrados no ensino superior privado e 8 no ensino superior público, incidindo maioritariamente sobre a temática da gestão e do planeamento em turismo.

Apesar de uma parte das pós-graduações não entrar em funcionamento devido à falta de inscrições, as tendências apontam para um aumento do número de cursos, devido à necessidade das instituições de ensino em gerar rendimentos extra e à necessidade crescente de qualificação dos recursos humanos.

No ano lectivo 2001/02 entrou em funcionamento o Mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo, simultaneamente nas universidades de Aveiro e do Algarve. No ano lectivo seguinte, a Universidade dos Açores iniciou o mestrado de Gestão Estratégica e Desenvolvimento do Turismo, o qual funciona em regime de

rotatividade. No presente ano lectivo o curso é ministrado no Instituto Superior Técnico da Madeira e de Lisboa.

Relativamente ao grau de doutoramento em Turismo, este é actualmente atribuído pela Universidade de Aveiro no âmbito do ensino superior público, e pela Universidade Internacional e ISCET no âmbito do ensino superior privado.

4.2.4. INQUÉRITO PRELIMINAR

Um dos primeiros passos realizados no âmbito da elaboração da presente dissertação, consistiu na aplicação de um inquérito, de resposta simples e breve, a instituições de ensino públicas e privadas que ministram cursos na área do turismo.

Este inquérito constituiu o primeiro contacto estabelecido com as entidades que assumem a responsabilidade de formar os futuros profissionais do sector, e por conseguinte com a realidade da educação e formação em turismo em Portugal.

A opção por aplicar o inquérito na fase inicial de elaboração da presente dissertação não constituiu uma decisão precipitada, antes pelo contrário. As respostas obtidas permitiram adquirir uma melhor percepção do actual sistema de educação e formação em turismo, ao mesmo tempo que facilitou o processo subsequente de pesquisa, ao permitir orientar e otimizar a procura de informação, evitando desvios de tempo e de recursos.

Das instituições de ensino existentes a leccionar no âmbito do turismo, foram seleccionadas 20, aleatoriamente, entre estabelecimentos de natureza privada e pública. O processo de devolução dos inquéritos foi relativamente breve e a taxa de respostas obtidas foi de 80 %.

O inquérito constou de 14 perguntas abertas acerca dos seguintes itens, cada um deles correspondendo a temas de investigação pertinentes no âmbito da presente dissertação:

- a) Designação e data de criação do curso;
- b) Identificação do coordenador;
- c) Duração dos cursos e condições de acesso;
- d) Reestruturações efectuadas até à data;
- e) Vagas disponíveis e alunos matriculados;
- f) Docentes com formação específica em turismo;
- g) Área de formação do restante quadro docente;
- h) Estágio curricular;
- i) Articulação com o sector empresarial;
- j) Realização de um projecto de investigação;
- k) Saídas profissionais.

Apesar da questão relativa à designação do curso poder ser confundida com uma mera questão introdutória, a sua inclusão no inquérito foi propositada. Das 16 respostas obtidas, 6 instituições indicaram “Turismo” como sendo a designação do curso; 4 enquadram-se na área da gestão, planeamento e desenvolvimento; 2 no âmbito da recreação e lazer e os restantes em áreas diversas, tais como, ecoturismo, turismo e mar, hotelaria e termalismo. Esta diversificação de designações evidencia uma tendência para a especialização dentro do universo do turismo, como resposta à heterogeneidade que caracteriza o sector e à multiplicidade de necessidades implícitas que é necessário satisfazer.

De referir a aposta crescente e positiva na formação em gestão e planeamento, uma vez que diversos estudos demonstram que o sector carece de profissionais habilitados para actuar a um nível mais estratégico.

A questão referente à duração do curso e ao grau académico correspondente, evidenciou uma clara predominância de licenciaturas e licenciaturas bietápicas, sinónimo de uma aposta progressiva na qualificação.

Por outro lado, o facto dos conteúdos, estrutura e duração dos cursos oferecidos serem decididos pelas instituições individualmente, indicia uma visão muito restrita do sector e das suas necessidades práticas. Neste sentido, torna-se difícil garantir a qualidade dos programas curriculares, os quais devem ser desenvolvidos com base nas necessidades sector, do consumidor e do mercado em geral.

A questão referente à formação dos docentes revelou duas realidades quase extremas: por um lado, instituições sem nenhum docente com formação específica em turismo, ou apresentando valores muito residuais entre 1 e 3; por outro, exemplos claros da valorização do conhecimento de base em turismo, com instituições a funcionar com 8/9 docentes com formação específica nesta área.

Os restantes elementos do corpo docente são geralmente profissionais cuja formação de base possui afinidades com o turismo, situação nada anómala se considerarmos a quantidade de disciplinas com que o turismo se interrelaciona.

De um modo geral, o inquérito permitiu constatar uma grande variedade de áreas de formação dos restantes docentes, mormente: geografia, história, psicologia e sociologia, informática, matemática, biologia, economia, gestão, línguas estrangeiras, contabilidade e administração, entre várias outras, abrangendo não só as ciências humanas e sociais, como também as ciências exactas.

Quando confrontadas com a questão de realização de estágio integrado no plano curricular, apenas três instituições responderam negativamente. Em média, os estágios duram 3 meses e procuram responder à necessidade de operacionalização dos conhecimentos adquiridos. As entidades que acolhem os estagiários são

geralmente empresas e organizações privadas do sector; administração pública central, regional e local; organismos nacionais e internacionais.

Uma outra forma de testar a aplicação dos conhecimentos adquiridos consiste na realização de um projecto de investigação, de um modo geral realizado no último ano do curso, no âmbito de disciplinas como Seminário ou Projecto. Das instituições inquiridas, apenas duas afirmaram não incluir a realização de um projecto no plano curricular. Factor que se revela igualmente positivo na persecução de um ensino equilibrado em termos de conhecimento teórico e aplicação prática do mesmo. A interacção entre investigação e educação deve ser fomentada de forma contínua.

Na realidade, os conteúdos programáticos dos cursos de turismo são demasiado teóricos e para além de estágios demasiado curtos e um trabalho de investigação final, pouco mais é feito para aumentar o conhecimento prático dos alunos, influenciando o tempo real que os mesmos demoram a tornarem-se totalmente operacionais dentro da organização onde trabalham.

A questão da articulação com o sector empresarial foi introduzida no inquérito, não só na perspectiva de celebração de protocolos para realização estágios, mas também em termos de realização de seminários, colóquios, workshops, fóruns e visitas organizadas, através dos quais os futuros profissionais possam beneficiar da experiência adquirida das empresas do sector. Por outro lado, procurou-se saber se existem protocolos entre as instituições e empresas do sector para a realização de investigação e projectos conjuntos.

Relativamente a esta questão, todas as instituições declararam estar de alguma forma em contacto com o sector empresarial, tendo em consideração os benefícios decorrentes em termos de criação de sinergias e parcerias estratégicas.

A questão referente às saídas profissionais encerrou o inquérito. Apesar da tendência verificada para especialização dos cursos em determinadas áreas, nenhum curso apontou apenas para uma carreira dentro do sector do turismo. As saídas profissionais indicadas foram praticamente as mesmas, deixando subentender uma preocupação das instituições em praticar um ensino flexível que permita aos futuros profissionais adaptar-se a diversas funções e actividades dentro do sector.

4.3.5. SÍNTESE

Os dados recolhidos e apresentados no âmbito da presente dissertação, permitem tecer algumas considerações acerca da educação e formação em Portugal, com especial destaque para o ensino do Turismo.

No início do capítulo constata-se que todo o indivíduo tem direito à educação e à formação e, como tal, compete ao Estado desenvolver acções no sentido de permitir a concretização do acesso às mesmas. A criação da Lei de Bases Sistema Educativo constitui uma dessas acções, tratando-se do documento que orienta toda a política educativa do país, onde se inclui o ensino do turismo.

O processo de desenvolvimento turístico e o conseqüente aumento da oferta de serviços e da necessidade de profissionais qualificados para assegurar essa mesma oferta, determinaram o aparecimento, na década de 50, do primeiro estabelecimento de ensino de turismo na área da formação turística e hoteleira.

O boom verificado na década de 60 instigou o Estado a criar um instituto de formação específico na área do turismo, o INFTUR, entidade que continua a dar provas da prossecução da qualidade no ensino do turismo.

Os primeiros passos em matéria de ensino superior foram dados no final da década de 80, curiosamente por instituições de ensino privado. Desde então assistimos a um aumento progressivo de cursos, com as mais variadas designações, num sinal claro do valor que o sector assume no processo de desenvolvimento do país.

Não obstante este aumento, o ensino em turismo permanece conotado com um ensino menor quando comparado com as restantes áreas do conhecimento. A título de exemplo, durante anos o turismo constituiu uma disciplina subsidiária de cursos de economia, geografia e sociologia, sem força suficiente para se afirmar como disciplina independente.

O desprestígio é claramente visível no rosto das pessoas quando questionam os profissionais de turismo acerca da sua formação, chegando mesmo a afirmar que desconheciam a existência de cursos superiores na área do turismo.

Contudo, esta falta de reconhecimento começa no próprio governo, que apesar de reconhecer publicamente o valor do turismo, até hoje não previu a criação de um Ministério do Turismo, numa altura em que está mais do que provado que o turismo português não só merece como necessita dessa estrutura oficial para crescer e obter o reconhecimento merecido.

Esta questão reflecte-se no sistema de educação e formação em turismo, actualmente disperso por quatro ministérios.

Relativamente às tabelas e gráficos apresentados, verifica-se um crescimento estável dos cursos de formação profissionais de grau I, II e III. A nível superior, a quantidade

de cursos ministrados tem evoluído de forma contínua, com especial destaque para a diferença exígua que existe entre o número de cursos do ensino superior público e do privado, evidenciando um interesse crescente do último no sector.

Ainda a nível superior, o número crescente de pós-graduações e a criação de cursos de mestrado em turismo, demonstram a necessidade de qualificação e especialização sentida actualmente pelo sector.

A educação e a formação em turismo no nosso país melhoraram, significativamente, nos últimos anos, reflectindo o peso do sector para a economia portuguesa. Assistimos a uma proliferação de estabelecimentos de ensino público e privado que oferecem cursos na área do turismo. Porém, esta proliferação ainda peca pela falta de planeamento.

Atingir a qualidade desejada, quer ao nível de quem tem por missão transmitir conhecimentos, quer ao nível dos profissionais de turismo, actuais e futuros, pressupõe uma redefinição do sector, no qual se inclui, obviamente, a oferta educativa e formativa em turismo.

A principal conclusão a tirar desta análise é a de que a educação e formação dos profissionais do sector constitui a chave do desenvolvimento sustentável do turismo no novo século/milénio. O turismo contemporâneo pressupõe a existência de uma força de trabalho educada, inteligente, empreendedora e com espírito de iniciativa, sensível às questões ambientais, adaptável às exigências dos consumidores e capaz de acompanhar os avanços tecnológicos.

A qualificação dos recursos humanos deverá permitir às empresas ganhar vantagens competitivas face aos seus concorrentes e adicionar valor acrescentado ao serviço prestado, porque na realidade em turismo são as pessoas que fazem a diferença.

5.1. ENSINO SUPERIOR EM PORTUGAL

O ensino superior em Portugal sofreu um processo de massificação nos últimos 30 anos. O número de alunos cresceu exponencialmente e as instituições de ensino, não só acompanharam esse crescimento, como também se diversificaram. Para além das universidades características do ensino público, emergiram no cenário educativo português estabelecimentos de ensino particular e cooperativo, actualmente dispersos por todo o país, intensificando a concorrência entre instituições públicas e privadas.

“(...) a expansão do sistema [de ensino superior] concretiza-se essencialmente de três formas: criação de novas Universidades públicas, criação do ensino politécnico e desenvolvimento das instituições privadas.” (DGES 1999)

Neste contexto destacam-se dois momentos marcantes que viriam a condicionar o rumo do ensino superior em Portugal, nomeadamente, a elaboração e aprovação da Lei da Autonomia das Universidades (Lei 108/88 de 24.09) e a aprovação da lei do Estatuto e Autonomia dos Estabelecimentos de Ensino Superior Politécnico (Lei 54/90 de 05.09), a qual esteve na origem do crescimento exponencial do ensino privado verificado na década de 90.

No âmbito da presente dissertação, impõem-se referenciar um terceiro momento pela forma como poderá condicionar a integração do ensino superior português no espaço europeu do ensino superior: a Declaração de Bolonha de Junho 1999.

São diversos os sintomas de que o ensino superior em Portugal está a passar uma fase difícil. Basta folhear diariamente os jornais para nos depararmos com queixas constantes das partes envolvidas no processo educativo: os alunos protestam contra o aumento das propinas, queixam-se de salas sobrelotadas, de relações impessoais com os docentes, métodos de ensino anti-pedagógicos e demasiado teóricos, falta de coerência dos planos de estudo e, mais grave ainda, da inadequação entre a formação e a realidade do mercado de trabalho. Por outro lado, as entidades empregadoras queixam-se da deficiente preparação prática dos recém-licenciados e do contributo inexistente das empresas na definição dos planos de estudos. Por fim, os contribuintes reclamam saber se o seu dinheiro está a ser bem aplicado e protestam contra o diletantismo da gestão universitária. (Dias de Figueiredo, 1996)

A necessidade de reinventar as universidades e o Ensino Superior em geral, passou a constar recentemente da agenda política, tendo para tal contribuído a posição de alguns académicos sobre esta questão. Estes académicos defendem a necessidade de debater questões, tais como, os problemas estruturais relacionados com a qualidade do ensino e da investigação, o seu financiamento, e a incapacidade que, em geral, as

universidades portuguesas têm demonstrado em protagonizar as profundas transformações a que o sistema universitário internacional vem sendo sujeito desde há três décadas, com significativa intensidade nos anos 90.

Um dos aspectos actuais mais preocupantes prende-se com o facto da universidade portuguesa não possuir uma cultura de investigação definida, dificultando o acesso a fontes de financiamento e a participação futura de investigadores portugueses em projectos internacionais.

Um outro aspecto inquietante diz respeito à questão do financiamento e ao facto de obedecer a uma lógica per capita, ou seja, um maior número de alunos e cursos, traduz uma financiamento superior. Este factor despoletou o aparecimento excessivo cursos sem grande rigor e qualidade, assim como a contratação de docentes em vez de investigadores, o que traduz uma relação repartida ensino-investigação a qual deveria ser complementar. (Couto, 2000)

Neste sentido, convém ter presente que a globalização é já um facto consumado e o mundo avança a passos largos para a era do conhecimento e da sociedade da informação, caracterizada por uma partilha mais intensa do saber. É chegada a altura de parar e reflectir sobre o futuro do ensino superior português e sobre a necessidade de se adoptar e acompanhar a nova realidade que emerge no contexto europeu.

O reinventar da Universidade passa por adoptar novos paradigmas que promovam e incentivem a mobilidade de alunos e docentes; a aprendizagem contínua e participada; uma visão holística do ensino; a criação de sinergias através do estabelecimento de parcerias; o reconhecimento da importância da investigação na aquisição de vantagens competitivas; a orientação das linhas estratégicas para as necessidades dos mercados – alvo; a adequação dos planos curriculares às realidades profissionais.

Num contexto global, cada vez mais exigente em termos de qualidade e inovação, o ensino superior apenas conseguirá sobreviver se se libertar de paradigmas obsoletos e enveredar por uma gestão estratégica clara, com uma visão, missão e objectivos definidos e adaptados à realidade actual.

5.2. A DECLARAÇÃO DE BOLONHA E O ESPAÇO EUROPEU DO ENSINO SUPERIOR

A União Europeia, tal como se apresenta actualmente, constitui o resultado de diversos projectos desenvolvidos desde a criação da CEEA (Comunidade Europeia do Carvão e do Aço) em 1951, no sentido de instituir uma Europa comunitária, democrática e unida, apesar da diversidade que a caracteriza.

O estado de declínio económico e político em que a II Guerra Mundial deixou o continente europeu, “permitiu lançar as bases da renovação e a ideia de uma nova ordem europeia ganhou renovado ímpeto”²⁶.

Passado meio século, o espaço europeu é cada vez mais uma realidade para os estados membros da União Europeia em geral, e para os seus cidadãos em particular, empenhados no fortalecimento de um espaço intelectual, cultural, social, científico e tecnológico comum.

Um dos passos mais significativos em termos da consolidação do espaço europeu será dado em de Maio de 2004, altura em que a UE irá protagonizar o maior alargamento do seu âmbito territorial através da adesão de 10 novos estados membros, a saber: Chipre, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Hungria, Letónia, Lituânia, Malta, Polónia e República Checa. Este processo, para além de exigir uma reorganização estratégica, tem sido algo controverso devido à forma como intensifica a heterogeneidade europeia e a disparidade económica que caracteriza os países envolvidos, razão pela qual o texto que deverá dar origem à nova Constituição Europeia não reúne consenso entre os mesmos.

Subjacente a esta ideia de união europeia está a criação de um mercado único europeu caracterizado pela livre circulação de pessoas, bens e capitais. Este mercado europeu constitui, ainda, um espaço turístico por excelência onde circulam milhões de visitantes, e do qual fazem parte os dois principais destinos mundiais em termos de chegadas internacionais de visitantes, ou seja, França e Espanha.

A União Europeia reconhece o valor do turismo pela capacidade demonstrada em “ (...) garantir uma maior coesão entre as regiões europeias, incluindo as áreas mais periféricas da União onde esta actividade frequentemente é a maior fonte de rendimento e de emprego (...) factor essencial na integração das economias das regiões europeias e na melhoria dos respectivos recursos culturais e naturais.” (Jornal Oficial das Comunidades Europeias, 1999)

Da mesma forma, a União Europeia afirma que “o capital humano constitui um recurso estratégico para o desenvolvimento geral da Europa, e as políticas de educação e formação dos Estados devem ser orientadas para a valorização da personalidade de

²⁶ Fonte: www.europa.eu.int

cada indivíduo ao longo de toda a sua vida e para uma participação acrescida dos cidadãos na coesão social e no desenvolvimento económico.” (União Europeia, 2003)

Tendo então em consideração que o elemento humano é essencial ao funcionamento do mercado europeu em geral, e da sua função turística em particular, este também deve ser encarado como o mercado único dos profissionais. Presentemente todos os profissionais, à excepção da administração pública, são livres de exercer uma profissão em qualquer um dos países membros da UE, em igualdade de direitos e deveres com os nacionais.

O sentimento de coesão que caracteriza o espaço europeu determina a tendência para a harmonização a diversos níveis. Se o mercado único europeu pressupõe a harmonização da certificação da qualidade dos bens e da fiscalidade em relação aos capitais, porque não promover a harmonização dos sistemas universitários europeus. (Costa J. 2001)

A livre circulação de trabalhadores deixa de fazer sentido se as qualificações profissionais não forem reconhecidas pelo país de acolhimento como equivalentes às existentes no mesmo.

A evolução do programa comunitário Erasmus, actual Sócrates, constituiu um dos passos mais importantes no processo de internacionalização da educação, na medida em que introduziu a ideia de “europeizar” os planos curriculares. Desta forma, todos os alunos podem beneficiar de uma dimensão europeia nos seus programas de ensino, anteriormente privilégio de uma pequena percentagem de alunos com possibilidades de estudar no estrangeiro.

Na medida em que a elaboração de um currículo nuclear comum constitui um passo determinante no processo de “europeização” da educação em turismo, a definição do seu conteúdo tem sido alvo de investigação. (Richards, 1998)

O papel da educação e da cooperação educacional no desenvolvimento e fortalecimento das sociedades actuais é reconhecido universalmente, de tal forma que a criação de um espaço europeu do ensino superior coerente, harmonizado e competitivo, constitui um desafio que vários países estão dispostos a enfrentar, entre os quais Portugal. Trata-se de criar “ (...) um espaço que se deseja com qualidade, com mobilidade de professores e estudantes, com diversidade, que respeite as diferenças culturais, linguística e educacionais da Europa, com abertura baseada na competição e na cooperação com outras regiões do mundo.” (Costa J. 2001)

A educação superior desempenha um papel relevante, quer no desenvolvimento intelectual do ser humano, quer das sociedades modernas.

No contexto da União Europeia, existem diferentes níveis de intervenção comunitária consoante as áreas. A educação é uma das áreas consagradas no tratado da

Comunidade Europeia em que a intervenção comunitária tem menor influência nas políticas nacionais, ou seja, os conteúdos e a estruturação dos sistemas de ensino são da responsabilidade dos órgãos nacionais. Segundo o Tratado que institui a Comunidade Europeia, enquanto entidade pluralista e democrática, esta deve contribuir para o desenvolvimento de uma educação de qualidade (...) respeitando integralmente a responsabilidade dos Estados-Membros pelo conteúdo do ensino e pela organização do sistema educativo, bem como a sua diversidade cultural e linguística.”²⁷

Contudo, este sentimento de respeito não invalida que os Estados-Membros cooperem entre si, promovendo a mobilidade de estudantes e docentes, a troca de experiências e informações, a cooperação entre estabelecimentos de ensino, assim como, a busca de soluções para problemas comuns, reconhecendo o papel fundamental do ensino e da formação, numa transição bem sucedida para uma economia e uma sociedade baseadas no conhecimento.

Uma Europa de Conhecimento é agora amplamente reconhecida como um factor imprescindível ao crescimento social e humano, e também como uma componente indispensável para consolidar e enriquecer a cidadania europeia, capaz de dar aos seus cidadãos as competências necessárias para enfrentar os desafios do novo milénio, em conjunto com uma consciência de valores conjunta e pertencendo a um espaço social e cultural comum²⁸.

No contexto da instituição de uma Europa do Conhecimento e de um espaço europeu do ensino superior, destacam-se dois momentos particularmente marcantes: a declaração da Sorbonne e a declaração de Bolonha.

A 25 de Maio de 1998, os ministros da educação da Alemanha, França, Itália e Reino Unido reuniram-se em Paris juntamente com representantes das suas universidades, com o objectivo de debater a harmonização e a cooperação universitária a nível europeu e de encontrar soluções concretas para questões, tais como, a estruturação dos cursos e respectiva duração.

A declaração de Sorbonne, resultante desta reunião, reconhece o potencial da intervenção das universidades no processo de desenvolvimento europeu, e reforçou a ideia de construção de um espaço europeu do ensino superior, enquanto instrumento privilegiado de promoção da mobilidade e empregabilidade dos cidadãos europeus.

O facto de se tratar apenas de quatro países signatários facilitou o consenso entre os mesmos.

²⁷ Tratado de Amesterdão, capítulo XI, art. 149

²⁸ Declaração de Bolonha – versão original

Seguindo o exemplo de Sorbonne, a 19 de Junho de 1999, reuniram-se em Bolonha os ministros e representantes das universidades de 29 países europeus²⁹, entre os quais Portugal. Refira-se que nem todos os presentes pertenciam à UE. Nesta reunião, os representantes procuraram dar continuidade ao projecto de criação de um espaço europeu de ensino superior, conscientes de que a convergência total depende largamente de uma reestruturação do próprio sistema de ensino superior europeu.

Os 29 países fizeram-se representar em Bolonha movidos por um objectivo geral comum, ou seja, a construção do espaço europeu do ensino superior que permita melhorar a mobilidade e empregabilidade na Europa, reforçar a competitividade internacional e a imagem do sistema europeu de ensino superior. A Declaração resultante do debate prevê que este objectivo principal esteja concretizado no final da primeira década do novo milénio.

Em termos específicos, a Declaração de Bolonha define seis objectivos (Costa, 2001):

- a criação de um sistema de graus comparável, de fácil compreensão e adopção. A existência de sistemas de graus semelhantes facilita o prosseguimento dos estudos num país diferente, promove o reconhecimento dos graus europeus dentro e fora da Europa, ao mesmo tempo que torna mais atractiva a possibilidade de estudar num país europeu;
- a estruturação dos graus académicos em dois níveis: um primeiro correspondente à formação inicial com duração nunca inferior a três anos, conferente de um certo grau de competência profissional, e um segundo de pós-graduação correspondente à atribuição dos graus de mestre e/ou doutorado. O acesso ao segundo ciclo pressupõe a conclusão do primeiro;
- o estabelecimento de um sistema de acumulação e transferência de créditos;
- a eliminação de obstáculos existentes à mobilidade de estudantes, professores e investigadores;
- o reforço da dimensão europeia do ensino superior;
- a conjugação de esforços na avaliação da qualidade do ensino europeu com o objectivo de desenvolver critérios e metodologias comparáveis.

A concretização de uma maior compatibilidade e comparabilidade dos sistemas de ensino superior europeus, exige um esforço e empenhamento contínuos para ser colocada em prática. Convém ter presente que a multiplicidade de sistemas educativos envolvidos inibe a sua harmonização a curto prazo. Esta diversidade tanto pode ser

²⁹Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Dinamarca, Espanha, Eslováquia, Eslovénia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Países Baixos, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, Roménia, República Checa, Suécia, Suíça.

enriquecedora, como constituir um entrave à concretização dos objectivos orientadores da Declaração de Bolonha.

Uma das medidas constantes da Declaração consiste na adopção de um esquema de ensino do tipo 3-5-8, correspondente à duração de cada grau, bacharelato, mestrado e doutoramento. Ora, se considerarmos que são poucos os países que possuem um sistema uniforme de formação inicial com duração de três anos e que a maioria adopta sistemas iniciais longos de quatro e cinco anos, a viabilidade de aplicação desta medida fica dependente de uma elevada capacidade de adaptação e de realização dos devidos ajustes por parte dos países abrangidos. O mesmo se aplica aos graus de mestrado e doutoramento que não reúnem consenso no espaço europeu em termos de duração.

Uma solução menos drástica passaria por identificar graus de referência comuns aos países europeus segundo, por exemplo, as diferentes áreas do conhecimento.

Apesar do referido modelo não reunir o assentimento geral, ficou estabelecida a implementação de um sistema educativo em dois níveis: pré e pós graduação. As opiniões dividiram-se quanto à duração do primeiro ciclo, fixando-se entre os três e os quatro anos. Relativamente ao mestrado, a opinião geral foi a de que deve durar cinco anos desde a entrada para a universidade. A questão do doutoramento ficou em aberto.

Este sistema organizado em dois níveis é apontado como uma potencial solução para um conjunto de problemas partilhados pelos países europeus, particularmente, a elevada taxa de abandono escolar e o prolongamento, por vezes excessivo, do tempo de conclusão dos cursos superiores por parte dos alunos.

Um outro aspecto debatido em Bolonha foi a harmonização através de um sistema de créditos, segundo o qual cada grau seria expresso em créditos em vez de anos, na medida em que cursos com a mesma duração podem corresponder a níveis de qualidade diferentes.

Neste sentido, Bolonha defende a utilização de um sistema de créditos único como medida do valor dos cursos no mercado de trabalho, através da implementação generalizada do sistema europeu de transferência de créditos (ECTS). O facto deste sistema já ter sido adoptado por diversas instituições deverá facilitar o processo.

Em termos específicos, este sistema indica, em relação a cada módulo de ensino, o volume de trabalho a efectuar pelo aluno para o completar com aproveitamento, incluindo, para além da habitual presença nas aulas, a pesquisa de informação, a participação em trabalhos de investigação, as reuniões de grupo de estudos e a própria consulta aos professores para além do período da respectiva aula.

Este sistema reflecte o novo paradigma ensino/aprendizagem, em que o enfoque se desloca gradualmente do ensino para a aprendizagem, e segundo o qual a obtenção de um grau académico depende grande parte do esforço de aprendizagem despendido pelo aluno. Em termos práticos, o docente passa mais tempo a orientar o aluno do que a “debitar” matéria, e o aluno abandona uma postura passiva de ouvinte para adoptar uma postura activa de pesquisador, sem no entanto descurar a importância da transferência de conhecimentos do docente para o aluno.

O aluno não deve limitar-se a um papel de sujeito passivo que apenas assimila conhecimentos, do mesmo modo que o professor não deve constituir um mero veículo de transmissão desses mesmos conhecimentos. (BTL 1997)

Segundo Costa J. 2001, é importante garantir que as universidades portuguesas não optem pela pura e simples aplicação de uma fórmula de conversão automática dos créditos actuais em créditos ECTS. Tendo em consideração que se tratam de sistemas díspares, seria converter “alhos em bugalhos”. São atitudes como esta que poderão retirar credibilidade ao sistema universitário português e marginalizá-lo no processo de mudança do sistema universitário europeu.

A harmonização do sistema de graus e a adopção de um sistema único de créditos, constituem os temas mais debatidos no seguimento da reunião em Bolonha. Todavia, outras questões igualmente importantes foram abordadas, como é o caso da mobilidade de estudantes, docentes e investigadores e a garantia da qualidade do ensino.

A mobilidade de estudantes, docentes e investigadores partilha uma característica em comum, ou seja, constitui uma experiência enriquecedora para todas as partes envolvidas, na medida em que permite estabelecer comparações entre os diversos sistemas de ensino, partilhar informação, desenvolver projectos conjuntos e alargar horizontes. Por outro lado, permite reforçar o sentimento de pertença a um espaço europeu comum.

Esta mobilidade é incentivada por diversos programas, tais como o Erasmus e o seu sucessor Sócrates, e por bolsas de apoio à investigação, apesar dos beneficiários se depararem frequentemente com constrangimentos de diversa ordem (linguística, económica, académica, fiscal, administrativa), em função das assimetrias existentes entre os diversos países abrangidos. (Comissão Europeia, 2001)

Pelo valor prático em termos educacionais que a mobilidade acrescenta ao processo educativo, a comunidade europeia deve procurar atenuar estes mesmos constrangimentos através de acções concretas, nomeadamente, a reformulação dos programas existentes.

A garantia da qualidade, não só do ensino, mas aplicada num âmbito mais lato, constitui uma necessidade premente da conjuntura mundial e um dos principais determinantes da competitividade de qualquer país. Em termos educativos, compete às universidades assegurar a qualidade dos conhecimentos transmitidos e dos métodos de ensino aplicados, para que, em situações de mobilidade entre instituições de ensino, os standards sejam semelhantes.

Esta necessidade é reconhecida na Declaração de Bolonha, onde se defende o estabelecimento de critérios e metodologias de avaliação comparáveis. A garantia da qualidade no ensino poderá passar, ainda, pela aplicação de um sistema comum de avaliação do desempenho das universidades em termos de cumprimento efectivo dos objectivos da instituição, e de satisfação das necessidades da sociedade e do mercado de trabalho. A Rede Europeia de Avaliação da Qualidade, promovida pela Comissão Europeia, pode ter um papel importante neste campo.

Apesar de se tratar de uma decisão controversa e contestada por uma percentagem significativa das universidades, seria de todo pertinente estabelecer uma relação de concordância entre a referida avaliação e o financiamento a atribuir às universidades. As consequências financeiras decorrentes dos resultados da avaliação deverão estimular e compensar os resultados positivos, mas também penalizar os negativos.

Durante o Conselho de Lisboa³⁰, os ministros da educação dos países pertencentes à União Europeia, estabeleceram os seguintes objectivos específicos a alcançar até 2010:

- pelo menos 85% das pessoas com 22 anos de idade devem ter concluído a educação secundária superior;
- apenas 10% dos jovens na faixa etária dos 18-24 devem ter abandonado a escola antes de concluir a educação secundária superior ou uma formação profissional;
- o número total de licenciados em matemática, ciência e tecnologia deverá ter aumentado 15% enquanto que o desequilíbrio entre os sexos deverá ter diminuído;
- a percentagem de jovens de 15 anos com insucesso no domínio da literacia, deverá ter diminuído pelo menos 20% em comparação com os níveis registados em 2000;
- o nível médio de participação na aprendizagem ao longo da vida das pessoas, dos 25 aos 64 anos, deve equivaler a pelo menos 12,5%.³¹

³⁰ Fonte: www.europa.eu.int

³¹ Fonte: www.europa.eu.int

Relativamente às metas traçadas, considera-se pertinente tecer algumas considerações. Segundo o último relatório europeu sobre o estado da educação na União Europeia, apesar das recentes iniciativas para melhorar a qualidade do ensino, Portugal apresenta a mais elevada percentagem de abandono escolar precoce da União Europeia – 41.1%, mais do dobro da média comunitária (18.1%). (Público, 2004)

Por mais esforços que se façam no sentido de despertar o interesse dos alunos para o estudo da matemática, esta continua a ser a principal “dor de cabeça” de muitos deles a julgar pelos resultados dos exames, e infelizmente não se antevêem mudanças significativas.

No relatório é ainda possível ler-se que, quatro anos após o Concelho de Lisboa, os progressos realizados pela União Europeia são insuficientes, pelo que as probabilidades de se alcançarem as metas estabelecidas não são as mais animadoras. A Declaração de Bolonha reflecte a necessidade de uma resposta europeia comum a problemas europeus comuns, legitimando a criação de um espaço europeu para o ensino superior num contexto de diversidade de culturas, idiomas e sistemas educacionais.

Apesar da diversidade inerente aos países signatários, os seus sistemas de ensino superior enfrentam problemas comuns relacionados com o crescimento e diversificação do ensino superior, com a taxa de empregabilidade dos seus graduados, com a falta de recursos humanos em áreas chave, com a expansão do ensino privado, entre outros.

Um aspecto importante que diferencia Bolonha de outras iniciativas análogas, diz respeito ao facto de não se limitar a ser mais uma Declaração. Conscientes de que a construção de um espaço europeu de ensino superior requer uma avaliação e adaptação constante à mudança, dois anos após a assinatura da Declaração de Bolonha, os ministros responsáveis pelo ensino superior de 32 países reuniram-se em Praga com o intuito de analisar os progressos registados, proceder aos devidos ajustes e estabelecer prioridades para os anos subsequentes. Aos 29 países presentes em Bolonha juntaram-se a Croácia, o Chipre e a Turquia, sob o compromisso de promoverem a criação de um espaço europeu no domínio do ensino superior, por exemplo através de reformas coordenadas, de sistemas de graus e qualificações compatíveis e de acções harmonizadas.

Em Praga reiterou-se, assim, o compromisso em criar uma dimensão europeia do ensino superior mais competitiva e constatou-se que as directrizes da Declaração de Bolonha estavam a ser postas em prática, com maior ou menos intensidade, pelos países signatários da mesma.

Saíram, ainda, reforçados os objectivos de criação de um sistema de graus comparável, que permita o justo reconhecimento internacional das qualificações dos profissionais europeus, com respeito pela diversidade que as caracteriza; de estruturação dos graus académicos em dois níveis, assim como, de incentivo à mobilidade e à garantia da qualidade.

Estabelecer um espaço europeu de ensino superior pressupõe a existência de informação acessível aos estudantes, empresários e à sociedade em geral acerca das instituições de ensino, dos diversos programas e respectivos conteúdos. Neste contexto de disponibilização e circulação de informação, sugere-se o recurso às novas Tecnologias da Informação e Comunicação, pela forma como permitem aceder à informação com comodidade e rapidez.

Face ao cenário de mudança constante, os ministros presentes sugeriram, ainda, a definição de estratégias de aprendizagem contínua ao longo da vida, que permitam enfrentar com destreza os desafios da competitividade e das tecnologias emergentes, e defenderam o envolvimento das instituições de ensino superior e dos próprios alunos, enquanto parceiros activos e construtivos na criação do espaço europeu do ensino superior.

No final, os ministros presentes renovaram o compromisso de continuar a promover os objectivos da Declaração de Bolonha e a desenvolver acções de cooperação intergovernamental e de diálogo.

Num relatório encomendado pelo grupo de acompanhamento do Processo de Bolonha, para apresentação aos Ministros de Educação dos países representados em Praga, Pedro Lourtie (2001) analisa, por um lado, os progressos verificados desde o Processo de Bolonha e o resultado dos eventos organizados no âmbito do mesmo, e por outro equaciona possíveis cenários futuros e apresenta sugestões a título pessoal.

O programa de trabalho estabelecido pelo grupo de acompanhamento do Processo incluiu a realização da Convenção das Instituições de Ensino Superior Europeias (Salamanca - Março de 2001), assim como, seminários de carácter internacional subordinados a três temas: Sistemas de Acumulação e Transferência de Créditos (Leiria - Novembro de 2000), Graus do nível do Bacharelato (Finlândia - Fevereiro de 2001) e Educação Transnacional (Malmö - Suécia Março de 2001).

Várias outras iniciativas, de âmbito internacional ou nacional, decorreram entre Bolonha e Praga, evidenciando o impacto positivo do Processo no ensino superior europeu.

A adopção de um sistema de créditos europeu provou ser de difícil implementação, apesar dos países signatários terem concordado que o mesmo deve basear-se no sistema ECTS, uma vez que é amplamente conhecido e usado.

Tendo em consideração as dificuldades inerentes ao processo de harmonização dos sistemas de créditos e graus, uma abordagem por área de conhecimento foi sugerida como alternativa.

O número de países interessados em adoptar sistemas de garantia de qualidade tem vindo a aumentar progressivamente.

Não obstante os avanços verificados, a aprendizagem ao longo da vida está longe de ser identificada como parte integrante da educação superior, sendo reconhecida como prioridade apenas num número limitado de países.

5.2.1. O CASO PORTUGUÊS

A aplicação efectiva das directrizes constantes da Declaração de Bolonha ao sistema de ensino português, afigura-se necessária mas não forçosamente problemática. As universidades portuguesas já estão familiarizadas com o sistema de ensino a dois níveis, existindo uma clara distinção entre a fase de pré e pós graduação.

No que concerne a duração dos graus, norma geral o período de formação inicial dura entre 4 a 5 anos consoante o curso, correspondendo ao grau de licenciatura. A redução deste grau para quatro anos não deve ser entendida como uma simples adaptação dos planos curriculares de forma a serem aplicados em menos tempo. Antes pelo contrário, deve constituir o resultado de uma reavaliação dos planos curriculares e da sua actualidade; da introdução de novas temáticas emergentes, tais como, as tecnologias de informação, de adaptação às mudanças operadas no sistema educativo e de adopção de novas metodologias e técnicas que estimulem o interesse dos alunos, ao mesmo tempo que contribuem para a qualidade no ensino.

O Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas deu a conhecer publicamente a sua posição sobre a Declaração de Bolonha, na qual reconhece a mais valia subjacente à criação de um Espaço Europeu do Ensino Superior na persecução de uma maior integração europeia, maior mobilidade dos estudantes e reconhecimento mútuo de qualificações.

Relativamente à estruturação do sistema de ensino em dois níveis, o CRUP defende que o primeiro nível, correspondente à atribuição da licenciatura, deve durar quatro anos, sendo que no último ano poderão incluir-se opções que permitam alguma especialização. No caso dos cursos mais exigentes em termos de qualificações profissionais, o período de duração poderá aumentar para cinco anos, em que o último ano pode ser entendido como uma pós-graduação complementar de formação. (CRUP, 2001)

A redução generalizada da duração dos cursos para quatro anos implica necessariamente uma diminuição proporcional do número de alunos. E se por um lado

a disponibilidade dos docentes para a investigação e apoio aos alunos aumenta, por outro o financiamento segundo o rácio aluno/docente diminui. Sob a ameaça eminente de diminuição do financiamento, muitas universidades sentir-se-ão tentadas a manter o número total de alunos, sobrecarregando os anos lectivos. Uma solução deste tipo poderá ser prejudicial para os alunos, na medida em que torna mais difícil garantir a qualidade do ensino.

Presentemente, o mestrado dura aproximadamente dois anos incluindo a elaboração da dissertação. A tendência europeia para generalizar os mestrados de um ano sem dissertação tem contribuído significativamente para a diminuição da atractividade dos mestrados nacionais no contexto europeu. A adopção deste sistema poderá estimular a procura, nacional e estrangeira, modo geral desencorajada quer pela duração, quer mesmo pelo custo inerente ao mestrado.

A questão referente à elaboração ou não da dissertação deverá ser melhor ponderada, tendo em consideração as vantagens decorrentes da elaboração de um estudo desta natureza, quer em termos de conhecimento prático, de estímulo à pesquisa, reflexão e interpretação de dados, e de domínio das metodologias de investigação, factores potenciadores do crescimento intelectual do estudante e que devem estar sempre associados à concepção do mestrado. Aliás, foram precisamente estas as razões que determinaram a opção de frequentar o mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo. Por fim, o doutoramento deve decorrer num período máximo de 4 anos, à semelhança do sistema actual.

O processo de adaptação é inevitável para Portugal, na medida em que a sua visibilidade no contexto europeu depende grande parte da sua capacidade em acompanhar o desenvolvimento europeu a todos os níveis, principalmente ao nível do conhecimento.

Se Portugal mantiver o sistema actual de duração dos cursos, corre o risco de perder alunos para as universidades estrangeiras, ao mesmo tempo que diminui a sua capacidade em atrair estudantes estrangeiros. Até prova em contrário, a redução do primeiro nível para quatro anos não implica necessariamente uma diminuição da qualidade do ensino, caso sejam feitas as devidas adaptações à realidade educativa superior actual.

Contudo, isto não significa que se tomem decisões precipitadas. Se a garantia da qualidade é um dos objectivos da Declaração de Bolonha, esta qualidade passa necessariamente por se tomarem as decisões adequadas a cada país. É importante conhecer a realidade dos restantes países signatários da Declaração e as reformas que estão a ser introduzidas por uns e perspectivadas por outros. Este conhecimento deve complementar um estudo detalhado da realidade portuguesa.

O atraso do sistema educativo português contribui para reforçar a posição periférica de Portugal, visível não só em termos geográficos, mas também organizativos, criativos, inovativos, formativos, económicos, tecnológicos, etc. O desejo de equiparação aos níveis europeus, minada pela falta de preparação generalizada dos nossos recursos humanos obrigam a repensar, de forma crítica e construtiva, o modelo de educação e formação actual.

Frequentemente ouvimos falar das elevadas taxas de insucesso e de abandono escolar que nos desacreditam face aos restantes países europeus. Porém, são raras as acções que procuram estabelecer uma relação de causa e efeito entre o panorama actual e o sistema de educação português. Será que a culpa é dos alunos portugueses e de uma possível falta de capacidade inata, ou será este um sinal de que o sistema educativo português está desactualizado e necessita de ser reajustado?

A satisfação das necessidades, exigências e aspirações do cliente, subjacente a qualquer política de marketing actual, pode e deve aplicar-se à educação. Os “clientes” directos e indirectos da educação, particularmente, os alunos, os docentes, as empresas e as instituições de ensino, revelam necessidades específicas que aspiram ver satisfeitas através das políticas de educação. É com base nestas necessidades, na observação da realidade internacional e num diálogo construtivo permanente, que se deve estruturar o sistema educativo português. Criar um plano de acção para a educação, aplicá-lo e esperar que os diversos intervenientes se adaptem a ele, é uma prática obsoleta e desactualizada.

Posto isto, só depois de olhar para si mesmo de forma crítica é que Portugal deve definir o que fazer para que o sistema nacional de ensino superior seja competitivo no contexto europeu e para que os portugueses tenham acesso à mobilidade e empregabilidade no Espaço Europeu. Ou seja, Portugal deve adoptar uma postura activa em relação aos objectivos de Bolonha e não reactiva, muito menos irreflectida.

Mesmo em termos europeus, as decisões devem apoiar-se em estudos de avaliação da realidade de cada país em termos de sistemas de graus e respectiva estruturação; sistemas de acumulação e transferência de créditos; sistemas de acreditação académica e profissional; prática da mobilidade transnacional para efeitos educativos, entre outros.

Tendo em consideração que o envolvimento de todas as partes interessadas poderá aumentar as hipóteses de sucesso, será de todo pertinente alargar o debate acerca desta questão, não só às instituições de ensino, como também aos alunos, corpo docente e tecido empresarial, no sentido de definir qual a melhor opção para Portugal face à Declaração de Bolonha e à sua adaptação ao ensino superior português. O diálogo deve ser construtivo e alargar-se mesmo a entidades internacionais.

O debate deve incidir, particularmente, sobre a necessidade de alterar a Lei de Bases do Sistema Educativo; sobre a fusão dos graus de bacharelato e licenciatura num só grau; sobre a duração desejável para a formação inicial ou primeiro nível e qual a melhor designação para o mesmo; sobre a atribuição do grau de mestre e doutor, respectivos conteúdos e objectivos de formação, condições de acesso e duração; sobre a viabilidade de adopção do sistema de créditos ECTS; sobre as vantagens/desvantagens da cooperação transnacional no âmbito do ensino superior e as potencialidades da Internet neste contexto; mas essencialmente, sobre o que é que pode e deve ser mudado em Portugal e em que condições, para que sejam alcançados os objectivos de Bolonha sem prejudicar as instituições, alunos, docentes e empresas portuguesas, e para que o ensino superior português se torne competitivo e ocupe o seu lugar na nova dimensão europeia de ensino superior.

A qualificação do ensino superior português depende amplamente da nossa capacidade em aproveitar os benefícios decorrentes de iniciativas como Bolonha e outras que oportunamente se seguirão.

5.3. O PROJECTO “TUNING EDUCATIONAL STRUCTURES IN EUROPE”

No seguimento do processo de Bolonha/Praga e dos desafios lançados no decorrer do mesmo, um grupo de universidades uniu esforços no sentido de estruturar um projecto-piloto, o qual designaram por “Sintonizar as Estruturas Educativas na Europa”.

O projecto foi concebido com o intuito de constituir um instrumento privilegiado na concretização dos objectivos de Bolonha, sobretudo a adopção de um sistema de graus comparável e de fácil compreensão; a estruturação dos graus académicos em dois níveis e a adopção de um sistema de acumulação e transferência de créditos.

Em termos específicos, o projecto pretende identificar pontos de referência em termos das competências gerais e específicas requeridas aos alunos no primeiro e no segundo nível, para um conjunto de áreas do conhecimento: Geologia, História, Matemática, Ciências da Educação, Administração de Negócios, Física e Química.

Tendo em consideração a falta de consenso verificada em Bolonha quanto à harmonização dos sistemas de graus, o projecto Tuning apresenta-se como uma solução menos radical ao permitir identificar competências segundo diferentes áreas do conhecimento, dados que posteriormente servirão de pontos de referência no desenho dos planos curriculares. Não se trata de uniformizar os currículos a nível europeu, mas sim encontrar uma linguagem comum com pontos de referência e convergência que facilitem o processo de constituição de um espaço europeu de ensino superior. Daí o recurso ao termo “Sintonizar” enquanto sinónimo de

cooperação, troca de experiências e sincronismo entre os países europeus e as instituições de ensino, sem contudo implicar a perda de autonomia dos mesmos.

Por outro lado, o projecto pretende alargar o debate aos diversos intervenientes no processo educativo, desde as instituições de ensino aos alunos, passando pelas entidades empregadoras.

Ao incentivar a troca de informação, designadamente em termos de metodologias de ensino e de avaliação, pontos de referência comuns para determinadas áreas do conhecimento e desenho dos planos curriculares, o projecto intensifica a cooperação institucional e a qualificação do ensino superior europeu.

A aplicação do projecto decorre em duas fases e abrange quatro áreas de estudo: competências genéricas; competências específicas; o sistema de créditos ECTS e por fim, o contributo da aprendizagem, do ensino e da avaliação na promoção da qualidade. Tendo em consideração a duração limitada do projecto, o último ponto foi remetido para a segunda fase, a decorrer no período 2003/2004. No decorrer desta fase, o projecto pretende consolidar as conclusões da fase anterior estendendo a sua aplicação a outras áreas do conhecimento.

5.4. O TURISMO NA UNIÃO EUROPEIA

A economia rural europeia sofreu mudanças significativas nos últimos 50 anos. O abandono progressivo dos campos coloca diariamente em risco a sobrevivência de muitas aldeias por toda a Europa, e nem mesmo os esforços realizados pelas entidades locais, regionais e nacionais conseguem travar esta tendência.

Graças ao interesse crescente pela preservação do património natural e cultural e ao potencial económico associado à actividade turística, o turismo poderá constituir o colete de salvação para muitas destas aldeias europeias, da mesma forma que o tem sido um pouco por todo o mundo.

Modo geral, o turismo poderá representar novas oportunidades de emprego, diversidade e estabilidade das economias locais, uma fonte privilegiada de rendimento adicional, melhoria das condições de vida, assim como, a preservação do património cultural e natural e da própria identidade local.

Não obstante os benefícios associados ao turismo, este não constitui a solução para todos os problemas das comunidades rurais europeias, e encará-lo como tal pode ser desastroso.

O fortalecimento do sector turismo a nível europeu representa o culminar de um conjunto de factores favoráveis desde a introdução do euro ao processo de liberalização e desenvolvimento das redes europeias de transportes, passando obviamente pela rápida expansão das novas tecnologias de informação e comunicação, e finalmente pela abertura a Leste a novos mercados. O papel que ocupa no contexto do desenvolvimento europeu é cada vez mais reconhecido, principalmente pela forma como contribui para a coesão económica e social de cada Estado Membro e da União em geral.

As perspectivas futuras de crescimento da procura no domínio do turismo são favoráveis, pelo que o turismo europeu deve conotar a sua oferta com a qualidade das infra-estruturas, dos equipamentos, dos produtos e dos profissionais.

Aumentar o nível de competitividade do sector permitirá à Europa manter uma posição estável face à intensa concorrência de destinos extra-europeus, nomeadamente os destinos da Ásia Oriental e Pacífico.

Apesar de ser reconhecido como sector estratégico, o turismo a nível europeu é entendido como um sector que requer baixas qualificações e constitui uma opção viável para pessoas com poucas oportunidades de emprego, nomeadamente, jovens mulheres e pessoas sem especializações (European Commission, 1997)

Um dos meios apontados pela UE (União Europeia, 1998) para incentivar o crescimento e o emprego, é precisamente elevar o nível dos recursos humanos no turismo. Face a um sector em constante mudança, factor que determina uma

redefinição contínua dos perfis profissionais para responder às necessidades dos turistas, a UE reconhece que o investimento e a inovação dos recursos humanos é pelo menos tão importante como outras formas de investimento.

O processo de globalização, impulsionado pelos recentes avanços tecnológicos, determina que se ajuste e actualize o paradigma da educação e, por conseguinte, o próprio sistema de educação em turismo.

O novo paradigma pressupõe uma educação orientada para aluno, para as suas necessidades e expectativas e para a sua capacidade de aprendizagem e de aplicação do conhecimento adquirido; planos curriculares e conteúdos programáticos actualizados e flexíveis; sistemas de avaliação e promoção da qualidade no ensino; um corpo docente mais orientador, consultivo e motivador do que mero transmissor de conhecimentos. “Nem o professor deve ser só um veículo de transmissão de conhecimentos, nem o aluno deve ser um sujeito passivo de aquisição de conhecimentos.” (BTL, 1997)

A educação global para um sector global tornou-se uma necessidade. Os países europeus enfrentam o desafio de aproximar os planos curriculares para assegurar a qualidade na educação e formação, ao mesmo tempo que procuram salvaguardar a individualidade das diferentes culturas nacionais. Trata-se de um processo de transição de uma perspectiva nacional para uma perspectiva global.

Na visão de Pollock (1990) a estratégia a adoptar no âmbito da educação e formação em turismo deve incidir sobre todos os sectores e níveis educativos. Simultaneamente, deve promover o melhor uso das instituições e infra-estruturas de ensino existentes; a actualização de conteúdos; incentivar à criação de programas que potenciem a empregabilidade e eficiência funcional dos alunos; estar ao corrente das práticas nacionais e internacionais na área da educação e formação em turismo; desencorajar a simples transferência de conhecimento e incentivar o pensamento crítico, inovativo e as capacidades de liderança; incentivar os docentes a serem criativos, flexíveis e inovativos, mais orientadores que meros devedores de matéria.

“O sistema de ensino que não procurar, paralelamente, reforçar e construir o carácter do profissional para além da transmissão de conhecimentos, corre o risco de produzir meros técnicos de serviços que mais tarde serão substituídos por robôs mais eficientes, menos dispendiosos e menos temperamentais” (Pollock 1990) Já não se trata de aprender, mas de pensar e reflectir acerca do que se aprendeu.

Os alunos devem ser incentivados a agir em vez do mero reagir através de aulas interactivas, práticas, que permitam assimilar conhecimento de forma efectiva, atribuir responsabilidades, despertar interesses, desenvolver capacidades analíticas e

críticas, aplicar o conhecimento adquirido em diferentes situações, desenvolver projectos e incitar à investigação.

5.5. SUGESTÕES

Apesar do turismo não constar da listagem de áreas de aplicação do projecto Tuning, aplicar as directrizes do mesmo ao turismo poderá constituir um desafio interessante, uma vez que o próprio recomenda que o processo continue noutras regiões e se estenda a outras áreas do conhecimento. Não sendo este o objectivo da presente dissertação, ficam apenas algumas considerações e sugestões para incentivar o debate em torno do tema.

O processo de convergência do ensino superior a nível europeu deve estender-se ao ensino do turismo, pelo papel que este ocupa no processo de desenvolvimento dos países europeus, em particular, e da União Europeia no geral.

O primeiro passo consiste em incentivar os países a adoptar o sistema de dois níveis proposto por Bolonha. No que concerne o turismo, o esquema 4 + 1 poderá ser o mais indicado. No caso do ensino do turismo em Portugal este esquema não deverá constituir um problema, uma vez que a maioria dos cursos existentes já possuem a duração de 4 anos, correspondente ao grau de licenciatura ou licenciatura bietápica.

Cada nível deve corresponder a objectivos e conteúdos diferentes. Enquanto que no primeiro nível se procura ampliar o conhecimento, no segundo o objectivo é aprofundar o conhecimento assimilado.

Os conteúdos transmitidos no primeiro nível devem promover o “saber” e o desenvolvimento de competências genéricas comuns a diferentes áreas do conhecimento, tais como, a capacidade de comunicação oral e escrita, de análise e síntese, planeamento estratégico, comunicação, trabalho em equipa, liderança, relacionamento inter-pessoal, entre outros. O conhecimento abrangente e transversal favorece a polivalência de competências e a flexibilidade, ao mesmo tempo que aumenta a capacidade de mobilidade profissional.

Considerando que nem todos os alunos demonstram vontade ou possuem disponibilidade financeira para frequentar o segundo nível, o quarto ano do curso de turismo deve contemplar diversas opções de carácter específico, que permitam aos alunos optar pela via com que mais se identificam.

A frequência do segundo nível corresponde ao “saber fazer”, ou seja, à necessidade de especialização em determinada área ou subsector do turismo, e de desenvolvimento de competências específicas.

Paralelamente é necessário identificar pontos de referência em termos das competências gerais e específicas requeridas aos alunos, no primeiro e no segundo

nível dos cursos de turismo, dados que posteriormente servirão de pontos de referência no desenho dos planos curriculares. O incentivo à troca de informação em termos de metodologias de desenho dos planos curriculares, de ensino e de avaliação, assim como, pontos de referência comuns, pode estimular a cooperação institucional e a promoção da qualidade do ensino superior europeu.

Convém referir que não se trata de uniformizar os currículos, instituições e diplomas a nível europeu, mas sim encontrar uma linguagem comum com pontos de referência e convergência que facilitem o processo de constituição de um espaço europeu de ensino superior do turismo. A autonomia dos países e das instituições empenhadas neste processo deve ser respeitada, assim como a diversidade que os caracteriza.

Relativamente a este ponto propõe-se a actualização e aplicação a nível europeu do estudo que Nightingale desenvolveu em 1980 a pedido da Tourism Society. O estudo consiste em elaborar uma classificação para as ocupações em turismo, em definir os perfis de carreira para os profissionais do sector e finalmente em estabelecer um corpo de conhecimentos necessários para cada ocupação e respectivo perfil. A aplicação do estudo a nível europeu pode ser condicionada pelo tempo disponível e mesmo por aspectos financeiros, pelo que deverão ser feitas as devidas alterações ao estudo desenvolvido em 1980. A diversidade de países envolvidos e o respectivo grau de dependência do turismo poderão constituir entraves ao estudo.

Trata-se, obviamente de uma sugestão a debater.

Para além de um quadro de referência para o ensino do turismo, deve ser criado um sistema de acreditação dos cursos de turismo que garanta a qualidade e a certificação da qualidade dos cursos, e em última instância contribua para o reconhecimento do sector.

Na linha das Redes Temáticas criadas no âmbito do programa Sócrates-Eramus, seria de todo pertinente estabelecer uma plataforma de discussão, onde os intervenientes no processo educativo e formativo em turismo se fizessem representar. A definição e orientação da referida rede temática poderá constituir um desafio a lançar à OMT, considerando o papel essencial que esta organização tem desempenhado no âmbito da educação e formação em turismo. Refira-se que a OMT já desenvolve algumas acções neste sentido, nomeadamente através da metodologia Tedqual referida na presente dissertação.

A rede deve constituir um fórum de debate, troca de experiências, de reflexão estratégica conjunta, partindo de um diagnóstico detalhado que reflecta a realidade actual da educação e formação em turismo.

Aproveitando as vantagens decorrentes das novas tecnologias de informação, a rede deve permitir a partilha de informação sobre iniciativas e programas comunitários relacionados com o turismo, cursos, conteúdos, mobilidade de alunos e professores, medidas legislativas, entre outros assuntos de interesse.

A rede poderá funcionar, ainda, como observatório no acompanhamento e avaliação da eficácia das iniciativas no âmbito da educação e formação. Os programas necessitam de constante monitorização, ajuste e avaliação, de forma a garantir que os resultados requeridos sejam alcançados, mesmo quando as condições internas e externas mudam.

Obviamente que um projecto desta natureza seria válido para o contexto educativo europeu no âmbito do turismo, contudo há que reconhecer que tudo tem um princípio, um meio e um fim e como tal, dificilmente se poderá avançar para uma alternativa deste género sem que cada país solucione primeiro os seus problemas internos.

6.1. INTRODUÇÃO

Existem diversos factores que condicionam a definição da estrutura organizativa do turismo, dos níveis de responsabilidade e a respectiva atribuição de funções, tais como o patamar de desenvolvimento económico e tecnológico de cada país; a orientação política; o grau de dependência económica em relação ao turismo; o nível de autonomia dos órgãos regionais e locais; o grau de intervenção do sector privado; as características do sector empresarial, entre outros.

Norma geral, a estrutura organizativa do turismo nos países em vias de desenvolvimento, obedece a um sistema hierárquico, com níveis e funções definidas, desde o âmbito nacional ao local passando pelo regional, em que o grau de responsabilidade vai aumentando à medida que subimos na escala hierárquica.

Nos países desenvolvidos, a estrutura tende a ser horizontal, permitindo uma maior flexibilidade e rapidez na tomada de decisões e um relacionamento otimizado entre os diferentes intervenientes no sector.

Existem ainda países que optam por uma conjugação dos dois sistemas.

6.2. ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL DO TURISMO EM PORTUGAL

Conforme constatado por Costa (1996), o sector do Turismo em Portugal apoia-se num aparelho organizativo e administrativo hierárquico, de natureza “top-down”, centralizado, obsoleto e desajustado da realidade turística actual, apresentando um nível regional de actuação com pouca capacidade de intervenção e um nível local praticamente inexistente.

Por um lado, temos as regiões de turismo cujas competências se limitam essencialmente à promoção regional, revelando uma falta preocupante de recursos humanos qualificados. A ligação ao nível nacional é pouco eficaz, dificultando a circulação de informação e a implementação das orientações estratégicas nacionais. Por outro lado, as comissões municipais de turismo e as juntas de turismo operam ao nível local com base numa legislação ultrapassada e desajustada da realidade actual, sem ligação com o nível nacional.

A falta de iniciativa, de visão estratégica e de coordenação entre os diferentes níveis, são apontadas como algumas das principais lacunas do actual modelo estrutural do sector.

Sendo o turismo um sector flexível e em constante mutação, dependente da capacidade de satisfação de consumidores cada vez mais exigentes ao nível da

qualidade e da diversificação de produtos, o actual modelo dificilmente conseguirá ser eficaz sem as devidas alterações e adaptações estruturais.

A exigência crescente de celeridade na tomada de decisões em função da sociedade de informação em que vivemos actualmente, da livre circulação de bens e pessoas, e da instabilidade do ambiente externo que rodeia e influencia o turismo, não coaduna com a burocracia e rigidez organizativa do sector.

O Turismo tem vindo a sofrer mudanças profundas ao nível da procura turística determinando o aparecimento de novos nichos de mercado, criados em função da exigência de uma maior qualidade ambiental, da curiosidade em relação a destinos diferentes dos circuitos tradicionais e da busca de experiências personalizadas e interactivas.

Esta nova realidade pressupõe uma política de turismo e uma organização institucional que privilegie o contacto com os turistas e a maximização dos benefícios da participação privada no processo de desenvolvimento turístico. O reforço das competências a nível regional e local poderá constituir uma das soluções possíveis, como se procura demonstrar nesta referência à Organização Regional e Local do turismo.

Segundo Costa (2000), em alternativa a uma filosofia de crescimento apoiada numa estratégia de organização de produtos, mercados e organizações do tipo top-down, a nova política para o turismo deverá assentar no fortalecimento da malha regional, na descoberta bottom-up de novos produtos e mercados; na aglutinação de agentes; na descoberta de produtos mais rentáveis, no fortalecimento do sector empresarial e das bases económicas e socioculturais locais que o suportam.

A definição das orientações estratégicas para o turismo português deve basear-se no conhecimento efectivo dos recursos existentes e das dinâmicas que se podem gerar em torno dos mesmos, no sentido de serem criados produtos comerciáveis e rentáveis. Posteriormente, e ainda com base nesse conhecimento, devem ser pensadas as estratégias de promoção.

Este princípio de actuação facilita a rentabilização do investimento e a criação de produtos específicos, facilmente associáveis a determinada região, ou seja, permite a criação de uma imagem de marca identificável pelos turistas.

Infelizmente, a estrutura actual em que se baseia a organização do sector não permite avançar neste sentido, conforme se pode depreender da análise que se segue.

6.2.1. MINISTÉRIO E SECRETARIA

Actualmente, o Ministério da Economia constitui o órgão tutelar do sector. Concebe, aplica e avalia a política nacional de turismo.

A Secretaria de Estado do Turismo promove a aplicação da política definida para o sector; elabora e analisa planos gerais de turismo e de ordenamento turístico do território; conjuga acções de natureza turística a nível central, regional e local; acompanha as actividades desenvolvidas pelo ICEP; apoia as Direcções Gerais de Economia em matéria de turismo; despacha os assuntos referentes aos apoios e incentivos ao sector do turismo a conceder no âmbito do III QCA e à aplicação do PIQTUR; assegura o exercício da função accionista do Estado na ENATUR.

Nas regiões autónomas, o desenvolvimento do turismo é da responsabilidade da Secretaria Regional de Turismo e Cultura da Região Autónoma da Madeira e da Secretaria Regional de Economia dos Açores

6.2.2. ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE TURISMO

Tabela n. º 12 - Organizações Nacionais de Turismo

Públicas	Privadas
– Direcção Geral de Turismo	– Ass. Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
– Direcções Regionais de Economia	– Conselho Nacional Indústria do Golfe
– Inspecção-Geral de Jogos	– DECO – Defesa do Consumidor
– ICEP Portugal	– Associação dos Industriais de Automóveis Aluguer
– Instituto Financiamento Turismo	– FERECA
– Instituto Nacional Formação Turística	– FIHOTEL
– Instituto Português da Qualidade	– SITESE
– Observatório do Turismo	– Associação Portuguesa de Casinos
– Gabinete de Gestão do Prime	– Associação Nacional das Regiões de Turismo
– Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica	– Sindicato Nacional Actividades Turística, Tradutores e Intérpretes
– Instituto de Apoio às PME's e ao Investimento	– Federação dos Sindicatos da Alimentação, Bebidas, Hotelaria e Turismo
	– Associação dos Directores de Hotéis de Portugal
	– Associação de Hotéis de Portugal
	– Associação dos Barmen de Portugal

Fonte: Observatório do Turismo

7.2.2.1. Órgãos Nacionais

No âmbito institucional do turismo português, as Organizações Nacionais de Turismo dividem-se em organizações públicas e privadas, com funções e graus de responsabilidade distintos. No âmbito do presente capítulo apenas se destacam cinco organizações de carácter público, pela sua relevância no contexto turístico português.

A **Direcção Geral de Turismo**³² (DGT, 2000) é um órgão de âmbito público, dotado de autonomia administrativa e financeira, responsável pela concepção, acompanhamento, avaliação e execução das directivas estabelecidas na política nacional de turismo. Entre outras atribuições, a DGT exerce as seguintes funções:

- Colaborar na definição da política nacional de turismo e acompanhar a sua posterior execução;
- Propor medidas e acções com vista à diversificação, qualificação e melhoria da performance competitiva da oferta turística nacional.
- Editar publicações, textos e informações de interesse para a oferta turística nacional, ao mesmo tempo que incentiva a investigação acerca do sector;
- Sistematização da informação sobre o sector e sua divulgação através do recurso às modernas tecnologias de informação;
- Estimular o aproveitamento sustentado dos recursos turísticos do país;
- Propor medidas regulamentares necessárias à prossecução dos objectivos da política nacional de turismo e acompanhar o licenciamento, qualificação e classificação da oferta turística, nos termos definidos pela lei;

A DGT foi recentemente alvo de uma reestruturação, no seguimento da publicação da nova lei orgânica de 1998. Esta reestruturação teve como principal objectivo adequar os diferentes serviços às mudanças recentes e necessidades emergentes do sector, dotando a DGT de competências para integrar no planeamento, ordenamento e estratégia turísticas pressupostos de âmbito cultural e ambiental, em função da sua influência crescente no sector.

Subjacente à reestruturação efectuada esteve uma visão reforçada do sector do turismo, considerado estratégico no processo de afirmação da competitividade da economia nacional, e na promoção do desenvolvimento regional.

Esta visão renovada e reforçada viabiliza a possibilidade de uma delegação progressiva de competências da DGT em órgãos desconcentrados ou em órgãos regionais ou locais de turismo, tendo em conta as vantagens que dela podem advir,

³² Decreto-Lei n.º 222/96, de 25 de Novembro
Decreto-Lei n.º 292/98, de 18 de Setembro

nomeadamente em termos de redução da carga administrativa inerente ao acompanhamento de projectos e ao funcionamento dos empreendimentos turísticos. Neste sentido, os parceiros preferenciais serão as delegações regionais do Ministério da Economia, as Regiões de Turismo e os órgãos locais de turismo. Em relação às delegações regionais, órgãos desconcentrados do Ministério da Economia dotados de autonomia administrativa, o processo de delegação de competências já se iniciou. Esta descentralização de atribuições tem sido alvo de comentários depreciativos da parte das regiões de turismo, as quais argumentam que o governo em vez de descentralizar, concentra na desconcentração.

O **Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo**³³, ex. Fundo do Turismo, dotado de personalidade jurídica, autonomia financeira e administrativa, é a entidade responsável pela atribuição de incentivos ao sector público e privado, destinados ao fortalecimento, modernização do sector e ao desenvolvimento de estruturas empresariais de turismo.

O IFT colabora no estudo e definição de medidas de natureza financeira e de apoio às estruturas empresariais para o sector do turismo, ao mesmo tempo que assegura a gestão dos sistemas de incentivos.

O **Instituto de Formação Turística**³⁴ é um instituto de direito público que tem como principal competência promover, executar e coordenar a formação profissional, a investigação e o ensino técnico-pedagógico na área do turismo, bem como a certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas, no sentido de melhorar a qualidade dos serviços e produtos nacionais.

A **Inspecção-geral de Jogos**³⁵ é a entidade pública de fiscalização que procede à inspecção e regulamentação das actividades de exploração de jogos de fortuna ou azar, sem prejuízo dos poderes fiscalizadores próprios das autoridades policiais, e exerce uma função preventiva em relação ao jogo clandestino.

O **ICEP Portugal**³⁶ – Investimentos Comércio e Turismo - é um organismo público, dotado de autonomia administrativa e património próprio, responsável por desenvolver e executar políticas de apoio à internacionalização da economia

³³ Decreto-Lei 308/99 de 10 de Agosto

³⁴ Decreto-Lei 277/2001 de 19 de Outubro

³⁵ Decreto-Lei n.º 184/88 de 25 de Maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 191/90 de 8 de Junho e pelo Decreto-Lei 124/2000 de 5 de Julho

³⁶ Decreto-Lei n.º 264/2000 de 18 de Outubro; Decreto-Lei n.º 35-A/2003 de 27 de Fevereiro

portuguesa, à promoção e à divulgação das actividades económicas nacionais, entre as quais o turismo.

Compete ao ICEP promover Portugal enquanto destino valorizado pelos seus recursos diversificados e pela qualificação da oferta, através de programas de acção que potenciem a procura das actividades turísticas.

O ICEP tem sede em Lisboa, possuindo delegações em diversos países, nomeadamente, Espanha, França, Alemanha, Áustria, Bélgica, Brasil, Canadá, Dinamarca, E.U.A., Holanda, Hungria, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Reino Unido, Rússia, Suécia, Suíça, entre outros.

Face à constatação de que o turismo português carece de uma reorganização estrutural e de uma redefinição da política e estratégia de actuação, o governo promoveu nos últimos anos diversas acções, tais como, a reestruturação das ONT, a criação do Conselho Sectorial e do Observatório do Turismo, o reforço de competências das Direcções Regionais de Economia no âmbito do Turismo e foram introduzidos novos sistemas de financiamento.

6.2.3. ORGANIZAÇÃO REGIONAL E LOCAL DE TURISMO

Face ao desenvolvimento, sem precedentes, do sector do turismo, conotado com um enorme potencial de crescimento, surgiu a necessidade de instituir órgãos regionais e locais reguladores e promotores dos destinos turísticos, de forma a permitir às regiões tirar partido desse mesmo potencial e ao mesmo tempo contribuir para o desenvolvimento turístico do país.

Portugal reveste-se de uma ampla variedade de regiões, cada uma com as suas particularidades, encantos naturais e patrimoniais e recursos com potencial turístico. Contudo, a constatação do valor intrínseco das regiões não é suficiente para que se convertam em áreas destino. O espaço necessita de ser submetido a um processo integrado e integrador de planeamento e gestão. Os recursos devem ser transformados em atracções turísticas e, posteriormente, promovidos junto dos consumidores potenciais através de campanhas atractivas. O espaço em si necessita de se “equipar” com um conjunto de infra-estruturas turísticas e não só, no sentido de garantir a oferta de condições de permanência.

Todo este processo impõe a existência de órgãos com poder de actuação, dotados de autonomia financeira, recursos humanos capazes de pôr em prática os objectivos turísticos definidos para a região e de proceder às adaptações ditadas pelas alterações constantes do sector.

Posto isto, facilmente se depreende que os órgãos de nível regional e local são os que melhor se posicionam para assumir a gestão turística das diversas regiões do país. Para além de estarem em contacto permanente com as realidades locais, podem beneficiar da criação de parcerias com os principais intervenientes na região.

Se à administração central compete legislar e definir objectivos estratégicos para o sector, os órgãos regionais e locais devem promover a adaptação da política nacional de turismo aos níveis regional e local, a inventariação e valorização sustentada dos recursos inerentes às regiões, a promoção dos mesmos e contribuir para a melhoria das condições de oferta turística.

Na tentativa de acompanhar o ritmo de crescimento do sector, estes órgãos foram adquirindo outra dimensão e maiores responsabilidades. Porém, até à presente data não se operaram alterações estruturais profundas no sector, à excepção de algumas reestruturações e descentralização de funções, que apenas contribuem para ir tapando “buracos” em vez de solucionar o verdadeiro problema.

Os primeiros passos na constituição de entidades locais responsáveis pelo incremento e desenvolvimento turismo foram dados pela Sociedade de Propaganda de Portugal, ao criar a primeira rede de Sindicatos de Iniciativa e Propaganda, os quais, por sua vez, estiveram na génese da criação legal das Comissões de Iniciativa. (Cunha, 2001)

Tendo como principais objectivos promover o desenvolvimento do turismo em estâncias com potencial reconhecido e garantir a qualidade da oferta, as Comissões desenvolveram o princípio legal de subsidiar as suas actividades através de uma taxa cobrada sobre as despesas dos turistas.

No final da década de quarenta, o Governo instituiu o conceito de “zona de turismo”. Sempre que a zona coincidissem com os limites de determinado concelho e estabelecesse a sua sede na sede do mesmo, a zona passava a ser gerida por uma Comissão Municipal de Turismo, enquanto órgão auxiliar das autarquias. Nos casos em que representassem apenas uma parcela do concelho ou não tivessem a sua sede na sede do mesmo, as zonas de turismo eram geridas por uma Junta de Turismo.

Os representantes dos interesses locais fazem-se representar nos dois órgãos referidos. O presidente da Comissão é nomeado pelo responsável pela autarquia correspondente, e o da Junta é designado pelo Governo mediante parecer da edilidade concelhia.

Estes órgãos recorriam ao imposto do turismo para custear as suas actividades. O imposto tinha uma vasta base de incidência (valo percentual sobre facturas, rendas, colectas liquidadas para o Estado, etc.) conferindo-lhes uma ampla autonomia financeira.

Em finais da década de cinquenta foi publicado o decreto-lei que instituiu as regiões de turismo. A partir de então um mínimo de duas zonas de turismo poderiam solicitar ao Governo a constituição de uma Região de Turismo, passando esta a responsabilizar-se pela gestão turística da região.

Apesar do esforço realizado pelo poder central no sentido de formar uma estrutura organizativa para o turismo, até início da década de sessenta as acções efectivas mantiveram-se aquém das expectativas, quer a nível nacional, quer aos níveis local e regional.

Em meados da década de sessenta, Portugal assistiu ao crescimento exponencial do sector do turismo, numa altura em que a administração regional e local do turismo se dispersava por um número excessivo de órgãos de pequena dimensão, situação compreensível se considerarmos que o turismo se orientava em torno de pequenas localidades. (Cunha, 2001)

O desenvolvimento posterior do sector determinou a necessidade de alargar o leque de competências das Regiões de Turismo nas áreas da animação, promoção e cooperação com a administração central.

Apesar deste aumento de competências, o eterno problema do financiamento continuou por resolver. Após um período de conversão do imposto do turismo exclusivamente em receita municipal, seguiu-se uma fase de divisão da receita entre

as autarquias e as regiões de turismo, e uma outra fase conturbada de introdução do imposto sobre valor acrescentado, entre várias outras. Ainda hoje as regiões de turismo se debatem com a problemática do financiamento, na medida em que limita a sua margem de manobra. (Cunha, 2001)

No âmbito do futuro do turismo português, o nível regional de actuação reveste-se de um enorme potencial, razão pela qual a sua reestruturação deverá constituir um dos primeiros passos no processo de regeneração do turismo português.

6.2.3.1. ÓRGÃOS REGIONAIS

- **ADETURN** Associação de Desenvolvimento do Turismo no Porto e Norte de Portugal
- **ADTREC** Associação para o Desenvolvimento do Turismo na Região Centro
- **ATL** Associação de Turismo de Lisboa
- **ARTA** Associação das Regiões de Turismo do Alentejo
- **ATA** Associação de Turismo do Algarve
- Regiões de Turismo

Regiões de Turismo

As regiões de turismo são órgãos de carácter público dotados, por lei, de autonomia administrativa, financeira e de património próprio.

Actualmente, existe um total de 19 regiões distribuídas por Portugal Continental, com funções específicas de aproveitamento sustentável e valorização das potencialidades turísticas das respectivas áreas de intervenção, em conformidade com as directrizes da política nacional de turismo e com os objectivos traçados para a região.³⁷

Cada uma das regiões possui recursos históricos, naturais e ambientais de interesse para o sector.

³⁷ Decreto-Lei n.º 287/91 de 9 de Agosto
Decreto-Lei n.º 222/96 de 25 de Novembro

Regiões de Turismo:

1. Região de Turismo da Serra da Estrela – 1957
2. Região de Turismo de Leiria – 1958
3. Região de Turismo da Serra do Marão – 1958
4. Região de Turismo do Alto Tâmega e Barroso – 1961
5. Região de Turismo do Algarve – 1970
6. Região de Turismo de São Mamede – 1978
7. Região de Turismo do Alto Minho – 1979
8. Região de Turismo do Douro Sul – 1980
9. Região de Turismo do Centro – 1982
10. Região de Turismo do Nordeste Transmontano – 1983
11. Região de Turismo do Oeste – 1983
12. Região de Turismo de Setúbal – 1983
13. Região de Turismo do Verde Minho – 1984
14. Região de Turismo do Ribatejo – 1985
15. Região de Turismo da Rota da Luz – 1985
16. Região de Turismo dos Templários – 1985
17. Região de Turismo Dão Lafões – 1986
18. Região de Turismo de Évora – 1990
19. Região de Turismo da Planície Dourada – 1993

Uma breve análise da evolução cronológica das regiões de turismo permite constatar que, apesar de algumas destas regiões terem sido criadas nos finais da década de 50, a maioria surgiu nos anos posteriores à revolução de 1974.

As regiões de turismo foram concebidas com o intuito de impulsionar o desenvolvimento do turismo, com base na heterogeneidade regional do país e, sobretudo, na diversidade de recursos turísticos que distingue as regiões ao mesmo tempo que as complementa. Todas as marcas regionais que se procuram criar com base nesses mesmos recursos, numa situação óptima, deveriam contribuir para a promoção do país como um todo, incentivando a diversificação do mercado externo e o desenvolvimento do mercado interno.

Compete às regiões de turismo a elaboração de planos de desenvolvimento turístico, fundamentados em estudos de avaliação do potencial turístico da região e na inventariação dos recursos turísticos existentes.

Numa estreita colaboração com o nível nacional e com as entidades regionais e locais, de natureza pública e privada, deveriam ser definidas e planificadas as acções promocionais dirigidas aos mercados interno e externo; estabelecidos os mecanismos de monitorização dessas mesmas; definidas acções de preservação dos recursos

naturais, culturais e patrimoniais inventariados, com vista ao seu aproveitamento turístico.

O decreto-lei que institui as regiões de turismo estabelece uma vasta lista de competências, tais como, a promoção de eventos com interesse para a animação turística da região; organização/participação em iniciativas de debate acerca do sector; representação da região em feiras promocionais; fomento das artes e ofícios tradicionais; elaboração de campanhas de esclarecimento e informação dirigidas ao público em geral e aos profissionais do sector, entre outras.

6.2.3.2. Órgãos Locais

Dos 308 concelhos existentes em Portugal, continental e insular, 240 estão integrados nas 19 regiões de turismo existentes actualmente.

Dos restantes concelhos, 18 constituem Comissões Municipais de Turismo, órgãos auxiliares da administração municipal no âmbito do turismo, administradas directamente pela respectiva Câmara Municipal.

Tabela n.º 13 – Comissões Municipais

Comissões Municipais de Turismo	
Castelo Branco – 1969	Oeiras – 1983
Elvas – 1969	Porto – 1961
Espinho – 1929	Póvoa de Varzim – 1927
Guimarães – 1989	Santa Maria da Feira – 1980
Lisboa – 1961	Santo Tirso – 1933
Loures – n. d.	Sintra – 1927
Mafra – 1929	Vila do Conde – 1927
Matosinhos – 1923	Vila Franca de Xira – 1988
Odemira – 1987	Vila Nova de Gaia – 1981

N. D. – Não disponível

Fonte: DGT Órgãos Regionais e Locais de Turismo, 1996

Ainda no âmbito da administração local, regista-se a existência de 8 juntas de turismo com competências na área da inventariação e promoção dos recursos com interesse turístico; da realização de iniciativas que promovam a divulgação de trajes regionais; da realização de festas populares; da conservação dos monumentos, parques, miradouros e jardins.

As câmaras municipais poderão delegar nas juntas de turismo a execução de quaisquer deliberações municipais com interesse para as respectivas zonas de turismo.

Tabela n.º 14 – Juntas de Turismo

Juntas de Turismo:
Águas de São Vicente – 1921
Caldas de Moledo (Régua) – 1921
Costa do Estoril – 1937
Cúria – 1936
Entre-os-Rios – 1921
Ericeira – 1921
Luso-Buçaco – 1921
Monfortinho – 1940

Fonte: DGT Órgãos Regionais e Locais de Turismo 1996

Conforme referido inicialmente, as comissões municipais e juntas de turismo estão tão obsoletas e desajustadas das necessidades actuais do sector, quanto a legislação pela qual se regem, razão pela qual a reestruturação organizacional do sector se impõe como prioritária.

6.3. ANÁLISE E PERSPECTIVAS DE FUTURO

Uma breve análise da organização actual do turismo permite constatar uma realidade caracterizada pela existência de um número excessivo de regiões de turismo com pouco poder de intervenção.

Para além de um quadro legal desajustado da realidade actual, as regiões de turismo debatem-se com a falta de incentivos financeiros. Neste momento as esperanças estão depositadas na aprovação da nova lei-quadro.

Ao celebrar os 20 anos da lei-quadro das regiões de turismo, a Associação Nacional de Regiões de Turismo apresentou ao governo uma lista de princípios para a alteração institucional da organização do sector do turismo.

A ANRET começa por defender a associação voluntária dos actuais órgãos regionais e locais de turismo, e associações de desenvolvimento e promoção turística. A partir desta associação serão criadas entidades em regime de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com âmbito territorial e nível aproximado às actuais NUTES II, correspondentes às cinco áreas turístico-promocionais existentes em Portugal

continental. A ANRET prevê ainda a participação, nestas entidades, de organismos públicos e privados do sector.

Segundo a referida Associação, a administração central deve promover a transferência de competências para estas entidades, de forma contratualizada, sobretudo em duas áreas: a da promoção turística externa de produtos e de marcas de destinos turísticos regionais, conjuntamente com o ICEP/IFT; a da fiscalização, planeamento e outras funções administrativas actualmente da responsabilidade da DGT.

Os órgãos deliberativos, electivos e de gestão das novas áreas turístico-promocionais, serão compostos por representantes públicos e privados, sendo que nos órgãos de gestão estes representantes terão o mesmo número de efectivos.

Os órgãos consultivos/deliberativos de cada área deverão ser compostos pelos actuais representantes dos ORLT e por representantes das estruturas associativas representativas dos empresários e agentes do sector; pelos dirigentes dos serviços de planeamento, ordenamento e ambiente da NUT II correspondente; pelos representantes das Associações de Municípios das NUTES III.

Do conjunto destas propostas, destaca-se o interesse demonstrado em incentivar a participação privada na gestão regional e local do turismo num contexto de gestão partilhada, assim como o desejo de assumir novas competências. Porém, os ORLT não necessitam apenas de mais competências, mas também de um reforço de competência, em função da necessidade de profissionais qualificados e conhecedores das especificidades do sector.

No seguimento dos esforços realizados nos últimos anos, verifica-se que, apesar de lentamente, o paradigma do desenvolvimento turístico a nível regional está a mudar e a ganhar maior consistência: começando pelo interesse em criar novas regiões promocionais com base nas actuais áreas turístico-promocionais: Porto e Norte de Portugal, Beiras – Centro de Portugal, Lisboa, Alentejo e Algarve; passando pela criação de quatro novas associações de desenvolvimento: ADETURN³⁸, ADTREC³⁹, ARTA⁴⁰ e ATL⁴¹, as quais se juntaram à já existente Associação para o Desenvolvimento do Turismo do Algarve; pelo recente reforço de competências das Direcções Regionais de Economia e pela nova Lei-quadro das Regiões de Turismo, todos estes factores evidenciam uma tendência positiva de mudança que, na melhor das expectativas, não tardará em consubstanciar-se.

³⁸ Associação para o Desenvolvimento do Turismo na Região Norte

³⁹ Associação para o Desenvolvimento do Turismo na Região Centro

⁴⁰ Associação para o Desenvolvimento do Turismo do Alentejo

⁴¹ Associação para o Desenvolvimento do Turismo de Lisboa

Durante o seminário “Novas Estratégias para o Turismo” promovido pela AEP em 2000, foi sugerido um novo modelo de administração para o sector do turismo, assente precisamente no reforço do nível regional de actuação.

Segundo este modelo, as Organizações Nacionais de Turismo devem concentrar os seus esforços na prossecução de acções específicas, tais como, a definição da política e estratégia de turismo baseada nas especificidades do turismo português; a coordenação e regulação do sistema de turismo; a promoção do sector e a realização de estudos de mercados que permitam identificar novas tendências, e por conseguinte, novos produtos; permitir o acesso ao financiamento a actividades e nichos de negócio com relevância para o sector e, por fim, garantir o acesso ao ensino e formação de qualidade, enquanto factor chave na afirmação da competitividade do turismo português.

O futuro do turismo passa, necessariamente, pelo fortalecimento dos órgãos regionais e da sua capacidade em atrair investimento, pelo desenvolvimento de sinergias com o sector privado e pela gestão estratégica dos seus produtos estruturantes. Para que tal aconteça é necessário enveredar por um processo premente de reestruturação com base na redefinição dos sistemas de financiamento, da área geográfica abrangida, do relacionamento com o sector privado e do âmbito de actuação.

No que concerne o **financiamento**, o Estado atribui incentivos financeiros, tais como, o PIQTUR, o Prorest, os PITER, o Plano de Desenvolvimento Regional, os fundos atribuídos através do IFT (ex. Fundo do Turismo), entre outros. De referir que parte destes incentivos prevê a atribuição de majorações regionais no processo de avaliação dos mesmos.

Neste contexto, convém assegurar que os sistemas de incentivos contemplem linhas de financiamento a aplicar directamente pelas regiões de turismo ou pelas autarquias. Alguns destes sistemas foram criados unicamente para o sector, enquanto que outros se destinam a projectos que, apesar de não serem de natureza turística, exercem influência no processo de desenvolvimento do turismo. Neste segundo grupo enquadram-se projectos referentes a sistemas ambientais, redes e sistemas de transportes, qualificação territorial, valorização e promoção regional e local, qualificação das dinâmicas territoriais, ensino profissional, tecnologias de informação, saúde, ciência, tecnologia e inovação.

No âmbito do III Quadro Comunitário de Apoio, os Programas Operacionais Sectoriais e Regionais disponíveis (POE, POSI, POC, POA, POAT, etc.) destinam-se, essencialmente, à concretização de 4 eixos fundamentais:

Eixo 1 – Elevar o nível de qualificação dos portugueses, promover o emprego e a coesão social;

- Eixo 2 –** Alterar o perfil produtivo em direcção às actividades de futuro;
- Eixo 3 –** Afirmar o valor do território e da posição geo-económica do país;
- Eixo 4 –** Promover o desenvolvimento sustentável das regiões e a coesão nacional.

Se analisarmos cada um dos eixos, facilmente concluiremos que todos eles influem de forma directa e indirecta no desenvolvimento regional e no turismo.

Quer o desenvolvimento regional quer o turismo, revelam carências ao nível de recursos humanos qualificados; devem privilegiar a inovação, a implementação de actividades económicas competitivas, a modernização e o reforço do tecido empresarial; devem contribuir para a valorização do país, apoiando ou realizando iniciativas que ajudem a diminuir as assimetrias regionais e a desfrutar de forma racional do potencial dos recursos inerentes a cada região, ao mesmo tempo que promovem o seu desenvolvimento sustentável.

Assim sendo, faz todo o sentido que no âmbito do III QCA, os órgãos locais e regionais de turismo sejam considerados estruturantes no que diz respeito ao desenvolvimento do sector. Uma vez reforçados os sistemas de financiamento, as Regiões de Turismo em parceria com as Câmaras Municipais (nível local), terão capacidade para incentivar investimentos na região, que afectem, directa ou indirectamente, o desenvolvimento do turismo.

O turismo tem a particularidade de conseguir despoletar um efeito multiplicador significativo a partir de projectos estruturantes. E se alguns destes projectos são suficientemente autónomos e rentáveis, outros há que necessitam de apoio financeiro para se implementarem no mercado.

Este apoio deve funcionar como um estímulo ao envolvimento do tecido empresarial no processo de desenvolvimento turístico da região e nunca como um factor de dependência. Por outro lado, os incentivos não devem ser aplicados apenas na promoção do crescimento do sector, mas essencialmente na qualificação das estruturas já existentes em termos de oferta e de recursos humanos.

A actuação dos órgãos regionais e locais neste processo antevê-se profícua, dado o conhecimento profundo da região ao nível de necessidades e potencialidades, assim como, o relacionamento de proximidade com os diversos intervenientes na mesma.

Relativamente à **definição clara da área geográfica abrangida**, o seu fortalecimento poderá passar pela constituição de cinco Regiões Promocionais, sem contar com as regiões autónomas dos Açores e Madeira, dotadas de poder económico, técnico e tecnológico, capazes de dar continuidade ao processo de desenvolvimento do sector. Em termos geográficos, a área de intervenção de cada região deverá aproximar-se da área definida para cada Comissão de Coordenação ou NUT II,

permitindo, desta forma, otimizar os resultados decorrentes das actividades e estudos realizados pelas mesmas. De referir que uma parte significativa das questões com que as CCR's se deparam, está directa ou indirectamente relacionadas com o turismo, como é o caso do ordenamento do território, da análise e aprovação de projectos na área da cultura, da protecção da natureza, entre outras.

No que concerne o **relacionamento com o sector privado**, é possível constatar que o turismo em Portugal apoia-se num vasto tecido empresarial, na sua maioria constituído por pequenas e médias empresas ligadas ao alojamento, restauração e venda de viagens a retalho, pelo que não se justifica que continuem ausentes do processo de desenvolvimento do turismo.

Em vez de se continuar a alimentar rivalidades entre o sector público e privado, devem ser criados mecanismos que permitam a intervenção activa, e não apenas reactiva, das empresas na definição do futuro turístico de cada região, numa perspectiva de optimização de recursos e maximização de resultados. Esta intervenção poderá passar pela integração de representantes do sector empresarial na estrutura organizacional da região, para que possam ter voz activa e dar o seu contributo, tendo em consideração que estão mais conscientes das necessidades do sector ao nível empresarial.

O nível de intervenção do sector privado no turismo encontra-se abaixo do esperado e desejado para a fase actual de desenvolvimento do sector.

No âmbito do turismo predominam as empresas de carácter familiar de dimensão reduzida, na sua maioria, desprovidas de profissionais qualificados, afectando negativamente o sector. A sua capacidade para inovar, criar novos produtos e promovê-los junto de novos segmentos de mercado, é bastante reduzida em comparação com as grandes empresas, acabando mesmo por depender das mesmas para sobreviver.

Na fase de desenvolvimento que se encontra o turismo português é impensável que esta situação perdure por muito mais tempo. O sector privado carece de investimento e orientação estratégica, razões pelas quais as empresas defendem a criação de alianças estratégicas entre entidades privadas e públicas, uma integração horizontal e a criação de redes de organizações, (Costa, 1996) segundo as quais os diversos intervenientes passariam a ter um papel mais activo na definição da política regional de turismo, aumentando a capacidade de apoio ao sector privado. Ou seja, o produto turístico final passa a resultar da intervenção quer do sector público quer do privado, este último significativamente fragmentado.

Num novo contexto organizacional do sector do turismo, a interligação com o tecido empresarial assume um papel essencial no processo de desenvolvimento e afirmação do turismo português.

Face a um sector com elevado potencial de crescimento, quer a nível interno, que a nível internacional, compete ao tecido empresarial português explorar as oportunidades de negócio antes que sejam absorvidas pelos operadores internacionais.

A aposta na qualidade dos produtos e na diversificação constituem as principais armas das empresas portuguesas face aos concorrentes externos.

Relativamente ao **âmbito de actuação**, as competências actuais devem ser readaptadas à realidade actual do sector, pelo que a nível regional e local de actuação devem ser reforçadas as competências no âmbito da promoção e da fiscalização, numa lógica de descentralização.

Este desejado reforço de competências pressupõe a existência de um corpo técnico com formação específica em turismo e em áreas do conhecimento análogas.

A apresentação de projectos e avaliação da respectiva viabilidade, devem ser efectuados por profissionais qualificados, dotados de bases que lhe permitam analisar o valor do projecto para o desenvolvimento do turismo, em particular e da região em geral; estimar os efeitos induzidos do mesmo; avaliar o seu potencial económico, cultural e social (emprego); e por fim, atribuir um incentivo equivalente à avaliação realizada.

A questão da qualificação dos recursos humanos a exercer funções a nível regional e local é considerada prioritária no âmbito da presente dissertação, pelo que se pretende avaliar a capacidade actual dos ORLT em termos de recursos humanos, para assegurar um potencial reforço de competências.

Ainda segundo a estrutura sugerida para a organização do turismo, as comissões municipais de turismo e juntas de turismo, seriam substituídas pelas Câmaras Municipais, passando estas a responsabilizar-se pelo licenciamento das actividades turísticas facilitando a desburocratização do processo; pela articulação do turismo com as estratégias de desenvolvimento local e pela devida integração e implementação da política regional ao nível local. Considera-se ainda pertinente que as autarquias possuam competências no âmbito da aprovação de projectos e definição de áreas de desenvolvimento turístico.

6.3.1. O PAPEL DAS CÂMARAS MUNICIPAIS

Conforme constatado por Costa (1997), uma grande maioria dos concelhos do país, através da respectiva Câmara Municipal, orienta as suas políticas e esforços no sentido de melhorar as condições de vida das populações, investindo em infra-estruturas básicas e obras públicas, ou seja, exercendo o seu papel de pólo de desenvolvimento local.

Relativamente ao turismo, nem todas as Câmaras Municipais estão sensibilizadas para as vantagens inerentes ao mesmo. De uma forma geral, o turismo português padece de alguma falta de sensibilidade a nível local. É visto como um sector de menor importância na actuação das Câmaras Municipais e no contexto das actividades económicas dos concelhos, razão pela qual nem todas as autarquias valorizam, por exemplo, a necessidade de um pelouro do turismo, conforme será possível constatar na análise dos dados recolhidos em função do inquérito aplicado.

Compete ao turismo português alterar esta situação, ou seja, convencer os autarcas de que a actividade turística fortalece as estruturas e actividades económicas existentes nas regiões, e como tal, é urgente que adoptem uma postura mais pro-activa do que simplesmente reactiva em relação ao mesmo.

Dentro do esforço de modernização e desenvolvimento do país, o turismo pode e está a funcionar como factor de equilíbrio, nomeadamente das assimetrias regionais.

O turismo deve ser encarado como um dos instrumentos à disposição dos autarcas na resolução de problemas que consideram prioritários e que aparentemente não estão ligados ao turismo, como é o caso da criação e melhoria de infra-estruturas básicas, da requalificação urbana, da conservação do património, do estímulo à criação de emprego, do desenvolvimento local, da melhoria da qualidade de vida. (Costa 1997)

O sol e a praia, por si só, não constituem o destino turístico. É necessário criar toda uma estrutura de base que suporte a permanência dos turistas e assegure a qualidade dos serviços, ao mesmo tempo que beneficia a população local.

Na prática, o turismo tenderá a ser cada vez mais um fenómeno regional e local, pela relação de proximidade que é possível estabelecer com o turista. Trata-se, pois, de repensar a forma como a estrutura administrativa do sector está organizada, para que a importância dos níveis regionais e locais seja reconhecida e o potencial da relação entre os sectores público e privado possa ser melhor explorado.

Um maior envolvimento das autarquias locais na área do turismo é apresentada frequentemente como uma das estratégias alternativas que podem influenciar, positivamente, a evolução do turismo em Portugal, por estarem bem posicionadas para inverter muitos dos aspectos negativos com que o sector se defronta. Estes aspectos têm vindo a determinar a necessidade de diferenciação.

Portugal assemelha-se a um puzzle de grandes proporções, no qual cada concelho possui características e potencialidades turísticas específicas. A chave para a afirmação do nosso turismo reside na capacidade de cada concelho e de Portugal como um todo, em oferecer produtos inovadores enraizados nessas mesmas potencialidades, ao mesmo tempo que providencia o seu aproveitamento de forma sustentada.

Apesar das suas reconhecidas potencialidades, o Turismo em Portugal padece de problemas que impedem o reconhecimento do seu contributo para o desenvolvimento do país. Refira-se particularmente a dependência excessiva e preocupante de um número reduzido de mercados emissores e de produtos standardizados, como é o caso do mercado inglês e do turismo de sol e praia, realidades bem visíveis na região algarvia.

A solução poderá passar por um esforço de segmentação e diversificação da procura, adequando os produtos às necessidades evidenciadas pelos turistas, e reforçando o investimento em áreas-chave, tais como, a qualidade e a formação dos recursos humanos afectos ao sector, de forma a garantir que os inconvenientes não superam as vantagens do turismo.

Ao apostar na diversificação, o turismo português poderá atenuar o efeito da sazonalidade, intimamente relacionada com insistência em apostar em produtos com ciclos comerciais curtos e restringidos a época de verão.

Refiram-se ainda questões de concentração geográfica do turismo em pequenas parcelas do território nacional, situação que tem conduzido a uma excessiva litoralização, a uma desnecessária pressão sobre os ecossistemas e consequente degradação ambiental, e a uma preocupante desertificação das zonas de interior.

Esta concentração espacial excessiva em determinadas áreas tem contribuído para a progressiva descaracterização das mesmas. Todas estas contrariedades devem-se, sobretudo, à falta de observação e investigação urbanística que permita encontrar as soluções mais adequadas para cada região. Não devemos procurar um desenvolvimento a qualquer preço, uma vez que os custos futuros poderão ser insuportáveis e as consequências irreversíveis.

A solução poderá passar pela existência de Autarquias fortes, pró-activas, capazes de estabelecer a ponte entre a participação pública e privada no sector turístico, e de funcionar como elementos catalisadores de investimento. Ou seja, a participação das autarquias no desenvolvimento do turismo, não pode nem deve limitar-se à simples adesão uma região de turismo.

A um nível local de actuação, as Câmaras Municipais devem ser responsáveis pela formulação da política local de turismo e pela sua articulação com os demais sectores

de actividade locais, assim como pelo licenciamento das actividades turísticas, tendo obviamente como base de apoio as orientações da política nacional.

Dentro do novo quadro de desafios que o turismo enfrenta, seria de todo pertinente que algumas Câmaras Municipais, em função da sua dimensão e do grau de dependência do turismo, criassem gabinetes específicos para o correcto incremento do sector nos municípios.

Ao contrário da tendência inicial de formação de nível I, II e III, destinada a suprir as necessidades de mão-de-obra sentidas, essencialmente, pela hotelaria, actualmente os cursos de turismo direccionam-se cada vez mais para a formação de profissionais na área da gestão e planeamento em turismo, formando elementos capazes de integrar os referidos gabinetes técnicos.

O turismo necessita de ser pensado em termos estratégicos e de serem criadas condições para a optimização dos proveitos decorrentes do seu processo de desenvolvimento. O turismo ao nível municipal necessita de uma visão estratégia, ou seja, partindo do diagnóstico e da análise objectiva do município, devem ser equacionadas as alternativas de actuação possíveis, definir estratégias e prioridades, calendarizar acções, tendo em consideração os interesses dos munícipes.

O processo de desenvolvimento turístico pressupõe uma gestão cuidada e planeada e um conhecimento profundo dos recursos que as regiões dispõem para oferecer, das capacidades e limites de utilização dos mesmos, das motivações e comportamentos dos turistas.

Neste sentido, as autarquias locais poderão fazer a diferença e desempenhar um papel importante na gestão e desenvolvimento do sector, dada a sua relação de proximidade ao fenómeno turístico.

Em suma, o papel dos municípios no contexto futuro de desenvolvimento turístico, deve ser considerado estratégico, pela génese municipal de que se reveste o sector, e pelas potencialidades da máxima "pensar globalmente, agir localmente".

No seguimento da análise efectuada é possível concluir que sem as adaptações necessárias, dificilmente será possível pôr em prática o modelo de desenvolvimento que se pretende para o sector. Ou seja, um modelo assente no fortalecimento do nível regional e local de actuação e na intervenção activa do tecido empresarial.

O futuro do sector em Portugal deve constituir uma responsabilidade horizontal, partilhada pela administração central, ORLT e sector privado.

6.4. CONCLUSÃO

O aumento da complexidade do fenómeno turístico e a consciencialização da importância económica do mesmo, constituem justificações mais do que válidas para que se encete um projecto de reestruturação organizacional do sector, e se aposte na educação e formação como meio de assegurar a afirmação e a qualidade do turismo.

O turismo deve assegurar a adequada ocupação do espaço físico, com respeito pela integridade do ambiente, do património histórico e das culturas locais, promovendo a coordenação entre a política de desenvolvimento do turismo e o ordenamento do território.

Portugal, enquanto destino turístico, tem de se afirmar pela qualidade da sua oferta, deve procurar conquistar novos mercados e dar maior atenção ao mercado interno.

No plano institucional, o turismo deverá reclamar o reconhecimento devido da parte do governo português, e os actuais órgãos regionais e locais de turismo devem ser profundamente reformulados na sua dimensão e poderes.

Fracassada a tentativa de regionalização do país em 1998, Portugal está actualmente repensar a necessidade de estruturas de organização territorial de natureza intermunicipal. Ou seja, Portugal está a enveredar por uma nova forma de descentralização caracterizada pela livre associação de municípios, conducente à formação de Grandes Áreas Metropolitanas⁴². Sem prejuízo das atribuições transferidas pela administração central e pelos municípios, as áreas metropolitanas estão a ser criadas para a prossecução de fins públicos específicos, entre os quais se encontra o apoio ao turismo e à cultura.

Independentemente da reestruturação pensada para o turismo português, será de todo pertinente ter em consideração o passo que Portugal está a dar em termos de descentralização de competências e a forma como este pode influenciar o desenvolvimento do turismo.

⁴²Lei n.º 10/2003, de 13 de Maio – Regime das Áreas Metropolitanas

7.1. INTRODUÇÃO

O capítulo referente à abordagem metodológica é considerado um dos mais importantes, senão o mais importante, de todos os capítulos que integram a dissertação, não só por constituir a base de sustentação de todo o trabalho de investigação realizado, mas também pela sua funcionalidade enquanto “diário de bordo” onde foram sendo registados os progressos alcançados ao longo do estudo, assim como os inevitáveis retrocessos.

Este capítulo assume a dupla finalidade de descrever e reflectir acerca da abordagem metodológica empregue no estudo da educação e formação em turismo em Portugal, e na respectiva aplicação prática às autarquias, órgãos regionais e locais de turismo.

No âmbito do presente capítulo, considera-se de todo pertinente descrever os procedimentos realizados no decorrer do processo de investigação em questão, na medida em que a própria descrição é encarada como parte integrante do estudo.

Ao longo do capítulo são descritas as diferentes etapas percorridas com vista à realização do estudo, desde a definição inicial dos objectivos gerais e específicos, passando pela definição da população e da amostra, pela escolha do método mais indicado para operacionalizar os objectivos do estudo, pela recolha efectiva de informações e respectiva análise, pela apresentação dos resultados, e finalmente pela interpretação dos mesmos.

7.2. O PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

A investigação é um instrumento valioso ao serviço do conhecimento científico, uma vez que procura solucionar problemas através abordagens metodológicas.

Segundo a OCDE⁴³, “A investigação (...) compreende o trabalho criativo desenvolvido numa base sistemática e [organizada] com o objectivo de aumentar o stock de conhecimento, incluindo o conhecimento do homem, da cultura e da sociedade, e o uso deste stock para [encontrar respostas para questões] e para conceber novas aplicações.”

- Criativa porque procura preencher lacunas existentes em termos de conhecimento ou encontrar novas aplicações para o conhecimento existente;
- Sistemática porque obedece a um conjunto de procedimentos ordenados e desenvolve-se por etapas, com vista à optimização dos resultados obtidos;

⁴³ Fonte: www.oecd.org

- Metódica porque consiste num processo planeado que se socorre de métodos para alcançar os objectivos definidos para a investigação;
- A pesquisa científica deve ser crítica;
- Encontrar respostas constitui a finalidade última do processo de investigação;
- As questões constituem o cerne/propósito de todo o processo de investigação;
- A investigação é uma actividade inacabada, susceptível de ser questionada numa base contínua.

Uma recolha efectuada pela OMT (2001) das principais definições de investigação, permitiu sistematizar as seguintes terminologias comuns a todas:

- Ganhar conhecimentos de forma própria;
- O método de descobrimento da ordenação sistemática dos factos;
- A busca da esfera do desconhecido através do conhecido, servindo-se dos dados experimentais e das leis e princípios da razão;
- Discutir ou aprofundar conscientemente as realidades;
- Pesquisar, inquirir, indagar;
- A base do conhecimento;
- O conhecimento orientado à elaboração de teorias e hipótese;
- A busca empírica e crítica, sistemática e controlada acerca das relações entre fenómenos.

A mesma OMT (2001) avança com uma definição de investigação em turismo:

“A formulação de questões, a recolha sistemática de informação para responder a essas questões e a organização e análise dos dados com o fim de obter pautas de comportamento, relações e tendências que ajudem ao entendimento do sistema, à tomada de decisões ou à construção de previsões perante vários cenários alternativos de futuro. (...) O processo de investigação em turismo corresponde ao conjunto de métodos empírico-experimentais, procedimentos, técnicas e estratégias para ter um conhecimento científico, técnico e prático dos factos e realidades turísticas.”

Modo geral, a elaboração de uma dissertação traduz o resultado de uma pesquisa aprofundada, organizada, contínua, crítica, sistemática, exigente e relativamente morosa, através da aplicação de métodos, técnicas de recolha, de observação, de análise, de comparação e sistematização de dados, e do cumprimento de um conjunto de regras inerentes ao processo de investigação científica.

Enquanto ser racional dotado de inteligência e capacidade em assimilar o mundo à sua volta, o Homem procura saciar a sua necessidade de conhecimento e de responder às inúmeras questões que o inquietam através da investigação.

O trabalho de investigação parte precisamente da constatação de um problema e de todo o conjunto de questões que surgem à volta do mesmo, para as quais é fundamental encontrar respostas. Neste sentido, os investigadores recorrem aos métodos e técnicas de pesquisa e análise mais apropriados para interpretar a realidade que constitui o seu objecto de estudo.

Porém, antes de avançar com o processo de pesquisa, o investigador deve reflectir e questionar-se a si mesmo sobre a finalidade da investigação, os objectivos que pretende alcançar, o significado que a comunidade científica atribui ao estudo em questão, o seu interesse para a compreensão do problema, e a potencial continuidade do estudo numa fase posterior.

Por outro lado, o investigador deve estar consciente que desenvolver um projecto de investigação implica dedicação, esforço, sacrifício, disponibilidade, recursos financeiros, entre outros.

Neste sentido, a escolha do tema não deve ser forçada, antes pelo contrário, quanto maior for a afinidade com o contexto que se pretende estudar, melhor será o resultado final.

O processo de investigação deve partir da definição dos objectivos e da intenção inerente à pesquisa, procurando, dentro do possível preencher uma lacuna existente no âmbito do tema escolhido.

A fundamentação teórica do estudo deve constituir uma das primeiras preocupações do investigador, na medida em que facilita a definição dos passos subsequentes, nomeadamente, em termos de definição de variáveis e amostras, métodos de recolha de dados e técnicas de análise de dados.

As ilações decorrentes da análise dos dados devem ser o mais objectivas possível, baseadas em informações concretas. Isto é, devemos deixar os dados falar por si.

Em suma, a investigação pressupõe, modo geral, uma fase inicial de definição de objectivos gerais e específicos, traduzidos em questões de investigação e hipóteses; uma segunda fase de recolha sistemática de informação documental; uma terceira fase de observação da realidade que se pretende estudar; uma quarta fase de análise dos resultados obtidos e uma quinta fase de apresentação de conclusões e recomendações. Apesar de serem apresentadas por esta ordem de ideias, não significa que o processo seja sempre linear. A literatura apresenta diversas abordagens ao processo de investigação, pelo que os projectos desta natureza não têm necessariamente que seguir aos mesmos parâmetros.

7.3. A DECISÃO DE ENVEREDAR POR UM PROJECTO DE INVESTIGAÇÃO EM TURISMO

O turismo desde sempre constituiu a primeira escolha no percurso académico efectuado até à data. Por ser um sector tão dinâmico, a investigação assume um papel fundamental na tentativa de compreensão das suas especificidades, apesar de só recentemente a comunidade científica ter reconhecido o seu valor.

A um período inicial optimista de desenvolvimento massivo do turismo, caracterizado por decisões espontâneas em função do lucro fácil e rápido, seguiu-se um período de consciencialização da necessidade da investigação, como apoio a decisões correctas e sustentadas.

Neste caso específico, o desafio está em tentar contribuir de forma positiva para a compreensão do sector; em proporcionar informação válida que apoie a tomada de decisão; em contribuir para a qualificação dos futuros profissionais através da disponibilização de dados válidos e actuais; em incentivar o pensamento crítico em relação ao sector; em contribuir para a melhoria do sistema de ensino em turismo, e em última instância, para o reforço da competitividade do sector.

A fase de opção pela realização ou não da dissertação, à semelhança do processo de escolha do tema, foi deveras controversa, chegando mesmo a ser desmotivante.

A urgência em apresentar a proposta de projecto ao IFT para obtenção de uma bolsa de estudo, juntamente com a falta de disponibilidade em função da actividade profissional exercida, conduziu a uma escolha precipitada do tema e a uma proposta com falhas ao nível da estruturação e fundamentação. O tema inicialmente escolhido prendia-se com a questão da qualidade em turismo. Segundo Clark (1998:24), "A probabilidade de problemas na investigação e na redacção de dissertações aumenta quando a escolha do tema é precipitada e irreflectida."

O facto da bolsa de estudo não ter sido atribuída constituiu um retrocesso na decisão de elaborar o projecto, apesar de não ter constituído surpresa, dada a falta de condições verificadas à data para apresentação de uma proposta devidamente estruturada.

Ponderados os custos inerentes ao projecto e, graças às palavras motivadoras de docentes, familiares e amigos, foi tomada a decisão em avançar, sempre com a consciência de que os esforços a realizar compensariam posteriormente.

A primeira decisão consistiu em alterar o tema escolhido, que apesar de atractivo, não era considerado o mais indicado para explorar todo o potencial inerente a um projecto de investigação, realizado com o entusiasmo e dedicação mencionados no início deste capítulo.

Foi realizada uma pesquisa exaustiva no sentido de identificar áreas potenciais de investigação e estabelecer prioridades. Por fim, a opção recaiu sobre a temática da

educação e formação em turismo. O interesse em abordar este tema nasce da constatação prática, enquanto aluna, das lacunas do sistema educativo em turismo, dos principais problemas de que padece, mas também das suas potencialidades.

Em termos estruturais, o estudo da educação e formação em turismo em Portugal divide-se em duas partes: a primeira correspondente a uma abordagem teórica inicial ao tema com base na pesquisa e análise documental; e a segunda correspondente a um estudo empírico, recorrendo à aplicação de inquéritos enquanto instrumento privilegiado de recolha de informação.

7.4. DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO DE INVESTIGAÇÃO

7.4.1. CONSTATAÇÃO DO PROBLEMA/ FORMULAÇÃO DE OBJECTIVOS

A constatação de um problema constitui o motor de todo o trabalho de investigação. Neste caso em concreto, a experiência pessoal na área do turismo, enquanto aluna e profissional, permitiu constatar que o turismo português padece da falta de qualificação dos recursos humanos afectos ao sector, e que esta lacuna o impede de efectivar mudanças estruturais profundas, como é o caso da descentralização de competências e consequente reforço dos níveis regional e local de actuação.

Uma consulta sumária à escassa literatura existente nesta área, reforçou a constatação de que existe um problema por resolver e que efectivamente ainda não recebeu resposta suficiente por parte da comunidade científica.

Apesar da sua existência relativamente curta quando comparada com os restantes sectores da economia, o turismo lidera presentemente o ranking mundial em termos económicos, e a nível nacional já é considerado o principal motor de desenvolvimento do país. Então quais as razões por detrás da falta de reconhecimento público e político que o turismo reivindica há quatro décadas? O que é que falta ao sector para se tornar mais competitivo? Por que razão a educação e formação em turismo não são consideradas prioritárias no contexto educativo português?

A resposta a estas e outras questões gravita em torno do factor humano e da sua qualificação.

A falta de profissionalismo dos recursos humanos afectos ao sector reflecte-se na imagem que é transmitida aos visitantes, e que por sua vez se reflecte na capacidade competitiva do país. Os problemas inerentes a este ciclo vicioso constituem o âmbito do presente estudo.

Partindo da constatação de que o turismo português e o sistema de educação e formação em turismo padecem de problemas estruturais, foram formulados os objectivos gerais e específicos do estudo.

O estudo proposto tem como principais objectivos:

- Avaliar o nível e grau de qualificação dos profissionais de turismo a exercerem funções em Câmaras Municipais e Regiões de Turismo;
- Avaliar o grau de adequação entre a educação e formação que receberam e as funções que exercem;
- Avaliar os reflexos da carência de profissionais qualificados no desempenho e na afirmação do turismo português.

Em termos específicos pretende-se:

- Aprofundar o conhecimento acerca do sistema educativo e formativo em turismo: instituições de ensino; docentes; elaboração de programas curriculares; aspectos positivos e negativos;
- Compreender a relação entre a educação e formação em turismo, a qualidade dos serviços prestados e a competitividade do turismo português;
- Avaliar o papel do ensino superior no contexto educativo em turismo;
- Demonstrar a necessidade de reestruturação do turismo português;
- Estabelecer uma relação de causalidade entre a falta de profissionais de turismo nas Câmaras Municipais e Regiões de Turismo e a capacidades destes órgãos em assegurar um potencial reforço de competências.

O conhecimento limitado acerca do tema determinou que, após a fase de pesquisa e análise bibliográfica, os objectivos fossem revistos.

7.4.2. PESQUISA/REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A recolha e análise bibliográfica permitem avaliar a amplitude do problema em estudo e o seu interesse para o sector problema e das questões de investigação, assim como, verificar de que forma este tem vindo a ser abordado pela comunidade académica e científica.

No decorrer do processo de investigação esta fase reveste-se de elevada importância, na medida em que facilita a compreensão do que se formulam em torno do mesmo, e permite a construção de um quadro teórico susceptível de fundamentar as acções subsequentes. A revisão da literatura facilita, ainda, a escolha dos instrumentos e métodos de recolha e análise de dados, e em última instância fornece as bases teóricas para a interpretação dos resultados do estudo.

O processo de investigação pressupõe, assim, uma revisão das fontes de informação disponíveis, que de forma directa ou indirecta, sejam susceptíveis de contribuir para o aprofundamento do tema em questão e para o enriquecimento do estudo.

As fontes disponíveis constituem pontos de consulta e referência e dividem-se, quanto à sua natureza, em fontes primárias e secundárias.

As fontes primárias constituem documentos originais acerca de determinado tema, nos quais se baseiam os estudos e interpretações subsequentes. As fontes secundárias constituem o resultado do desenvolvimento e interpretação das fontes primárias. A distinção entre fontes primárias e secundárias nem sempre é clara.

No caso concreto de pesquisa documental, o mestrando/doutorando que pretenda elaborar um projecto de investigação acerca do sector do turismo, depara-se frequentemente com limitações devido a falhas na recolha e tratamento da informação existente. O próprio descrédito com que o turismo é encarado resulta, em grande parte, da falta de informação quantitativa fiável acerca dos benefícios do sector, particularmente os económicos. Espera-se que instrumentos, tais como, a conta satélite do turismo venham alterar esta situação.

Uma breve pesquisa bibliográfica permitiu constatar que existe um número reduzido de trabalhos publicados acerca da educação e formação em turismo, alguns dos quais bastante elucidativos. Relativamente ao estudo proposto não foram encontrados precedentes, apenas bibliografia dispersa, facto que não foi encarado como problema, mas sim como um desafio.

A revisão bibliográfica referente à educação e formação em turismo decorreu em diversas etapas, a primeira das quais consistiu em definir quais as informações a pesquisar de modo a fundamentar o estudo em questão. A pesquisa bibliográfica abrangeu os seguintes temas:

- Educação e formação em turismo;
- Estatísticas do turismo nacional e internacional;
- Programas curriculares;
- Multidisciplinaridade, interdisciplinaridade, transdisciplinaridade;
- Instituições de ensino com cursos de turismo;
- Formação profissional em turismo;
- Educação superior em turismo;
- Órgãos nacionais, regionais e locais de turismo;
- Turismo e desenvolvimento regional/local;
- Nova era do turismo;
- Entre outros.

Seguiu-se a escolha dos locais e dos meios disponíveis mais apropriados para iniciar a pesquisa. Neste caso em concreto, as bibliotecas universitárias e a Internet construíram o ponto de partida. O recurso a estes dois meios permitiu elaborar uma listagem de trabalhos realizados na área da educação e formação em turismo, de revistas científicas e sites, bem como, compilar um conjunto significativo de referências bibliográficas nesta área. No decorrer desta fase foram ainda valiosas as indicações transmitidas pelo orientador e pelos colegas de curso e de profissão.

Seguiu-se uma fase de aprofundamento e intensificação da recolha documental.

De referir que, tendo em consideração o período limitado para realização da dissertação e o carácter inconstante do turismo, o processo de recolha e análise documental decorreu numa base contínua, apesar de mais intensiva no início do estudo.

Uma vez recolhida a documentação, foi realizada uma pré-leitura de carácter informativo, no sentido de obter uma visão global do tema. Esta pré-leitura incidiu, essencialmente, na leitura de índices, bibliografias, resumos, palavras-chave, introduções e conclusões.

Posteriormente a leitura passou a ser mais selectiva em função dos objectivos do estudo, e por fim adquiriu um carácter crítico, interpretativo e reflexivo, de identificação das principais ideias, de percepção dos termos utilizados, de análise e interpretação de conteúdos.

Ao processo de leitura, seguiu-se a síntese das principais ideias e a redacção das mesmas.

A fase inicial de pesquisa e análise documental facilitou a compreensão da dimensão do tema em observação e permitiu esclarecer o real e potencial contributo do presente estudo para a área em investigação.

Um conjunto de contactos estabelecidos via correio normal e electrónico, com alguns dos principais investigadores nacionais e internacionais na área da educação e formação em turismo, possibilitou a recolha e compilação de informações, sugestões e opiniões bastante válidas e relevantes. Refira-se nomeadamente os mais relevantes:

- John Tribe, através do qual foi possível obter uma bibliografia completa, que o mesmo tem vindo a compilar, referente à educação e formação em turismo, assim como, diversos artigos escritos pelo próprio;
- Richard Butler, a quem agradeço pelo envio de quatro edições da revista *Tourism and Hospitality Research* contendo artigos relativos ao tema em questão;

- Brent Ritchie e ao seu assistente Deb Angus, pelo envio de diversos artigos;
- Jafar Jafari pelas sugestões transmitidas via correio electrónico;
- Dr. Manuel Salgado, cuja tese de doutoramento versa sobre a questão da formação em turismo;
- Dr.^a Dália Botelho do centro de documentação da Direcção Geral de Turismo pela disponibilização de diversos documentos solicitados;
- Dr.^a Rosário Borges da Escola Superior de Educação de Coimbra pelas sugestões.

Para efeitos do presente trabalho foram, ainda, consultadas diversas revistas e jornais da especialidade, tais como:

- Journal of Tourism and Hospitality Research;
- International Journal of Hospitality Management;
- Journal of Sustainable Tourism;
- TedQual 5 e 6;
- Journal of Teaching in Travel and Tourism;
- Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education;
- Anatólia;
- Annals of Tourism Research;
- Análise da Conjuntura Turística, DGT;

Reconhecendo a utilidade e as potencialidades das novas tecnologias de informação, a Internet permitiu efectuar pesquisas acerca do tema e aceder ao site de organismos nacionais e internacionais com influência no sector e no processo educativo do turismo, tais como:

www.ifturismo.min-economia.pt – Instituto de Financiamento do Turismo

www.dapp.min-edu.pt – Departamento de Avaliação Prospectiva e Planeamento

www.acessoensinosuperior.pt

www.desup.min-edu.pt – Direcção Geral do Ensino Superior

www.des.min-edu.pt – Departamento do Ensino Secundário

www.observatorio-turismo.gov.pt – Observatório do Turismo

www.dgturismo.pt – Direcção Geral de Turismo

www.portugal.gov.pt – Portal do Governo

www.world-tourism.org – Organização Mundial do Turismo

www.wttc.org - World Travel and Tourism Council

www.min-economia.pt – Ministério da Economia

www.cedefop.eu.int – European Centre for the Development of Vocational Training

www.europa.eu.int – União Europeia

www.portugal.org – Governo Português

www.gepe.pt – Gabinete de Estratégia e Estudos do Ministério da Economia

www.ine.pt – Instituto Nacional de Estatística

www.infocid.pt – Infocid

www.min-edu.pt – Ministério da Educação

www.mces.pt – Ministério da Ciência e Ensino Superior

www.msst.gov.pt – Ministério da Segurança Social e do Trabalho

www.iefp.pt – Instituto de Emprego e Formação Profissional

www.inftur.pt – Instituto de Formação Turística

7.4.3. REVISÃO DO PROBLEMA E REFORMULAÇÃO DOS OBJECTIVOS

Uma das principais vantagens inerentes à revisão bibliográfica e à análise do quadro teórico-conceptual existente acerca do tema em estudo, reside no facto de permitir ordenar as ideias iniciais acerca do problema que determinou a realização da investigação, assim como, reformular os objectivos previamente definidos.

O turismo português carece de reconhecimento, não só a nível internacional como nacional. A falta de qualificação dos profissionais do sector contribui largamente para o descrédito do mesmo. O futuro do turismo português passa pela descentralização de competências e consequente reforço dos níveis local e regional. Todavia, se se concluir que estes níveis padecem da mesma falta de recursos humanos qualificados, a descentralização poderá tornar-se um esforço vão.

Consciente que os objectivos iniciais pecavam pela falta de especificidade, objectividade e coerência, o estudo foi reestruturado de forma a atingir os seguintes objectivos gerais:

- Abordar de forma crítica a situação actual da educação e formação em turismo, no contexto nacional e internacional;
- Avaliar a capacidade actual, em termos de recursos humanos, dos Órgãos Regionais e Locais de Turismo e das Autarquias pertencentes às 19 Regiões de Turismo existentes, para assegurarem uma potencial descentralização de competências da Administração Central, na medida em que são encarados como os principais intervenientes no processo futuro de desenvolvimento do sector.
- Definir o papel que os profissionais com formação específica em turismo devem desempenhar no referido processo de descentralização.

Com base nestes objectivos principais, foram formulados os objectivos específicos do estudo que, por sua vez, se traduzem em questões de investigação às quais se

procurou responder através do trabalho de pesquisa e análise bibliográfica, e através da aplicação do inquérito.

A formulação de questões no âmbito de um trabalho de investigação⁴⁴ possui as seguintes vantagens:

- constituem ferramentas essenciais à compreensão do objecto de estudo;
- orientam a investigação no sentido em que indicam ao investigador o que pesquisar;
- vão sendo reformuladas ao longo do estudo;
- desenvolvem o conhecimento científico ao ajudar o investigador a procurar respostas para as mesmas;
- são temporárias até o investigador obter uma resposta;
- orientam o planeamento dos procedimentos metodológicos para execução da pesquisa;
- têm como principal função orientar o estudo do investigador.

APLICAÇÃO DO INQUÉRITO AS AMOSTRAS DEFINIDAS PARA O ESTUDO

Questão de Investigação 1.

- A ausência total ou parcial de profissionais com formação específica em turismo e de estruturas de âmbito estratégico (gabinete turismo), influencia a capacidade dos ORLT e das Câmaras Municipais em assumir responsabilidades acrescidas em turismo?

Questão de Investigação 2.

- O número reduzido de profissionais de turismo a exercer funções em Câmaras Municipais e ORLT, resulta da carência generalizada de profissionais qualificados ou da falta de condições das instituições para permitirem a permanência dos mesmos?

Questão de Investigação 3.

- Qual o contributo que a definição do perfil existente e desejável dos profissionais de turismo a exercer funções nas autarquias e ORLT, poderá dar na definição dos programas curriculares dos cursos de turismo?

⁴⁴ Adaptado de Kerlinger (1980)

Questão de Investigação 4.

- A educação superior é considerada relevante, no contexto da educação em turismo, para as funções exercidas nas autarquias e ORLT?

Questão de Investigação 5.

- Os ORLT e as Câmaras Municipais revelam uma preocupação visível em investir na formação contínua dos seus funcionários?

Questão de Investigação 6.

- Os diversos intervenientes no processo educativo, considerados no âmbito do presente estudo, colocam em prática a necessidade de elaboração conjunta dos planos curriculares?

Questão de Investigação 7.

- Os ORLT e as Câmaras Municipais estão preparados, em termos de recursos humanos qualificados, para assegurar uma potencial descentralização das competências da administração central?

A documentação recolhida permitiu ainda clarificar a definição de conceitos, directa ou indirectamente ligados ao sector, tais como, turismo, educação, formação, plano curricular, multidisciplinaridade, interdisciplinaridade, heterogeneidade, intangibilidade, paradigma, investigação, pesquisa qualitativa e quantitativa, entre outros.

7.4.4. DESENHO DA PESQUISA

Em termos científicos, considera-se que o estudo realizado resulta de uma pesquisa aplicada, com o objectivo de adquirir conhecimento e proceder à sua aplicação prática na resolução de problemas específicos.

A pesquisa elaborada no âmbito do presente trabalho é simultaneamente de natureza exploratória e descritiva, não só porque procura desenvolver e esclarecer conceitos e pensamentos em torno de determinado problema, mas também pelo facto de permitir estudar e descrever factos, opiniões e comportamentos atribuídos à população alvo. Quando o trabalho de investigação incide sobre um tema pouco explorado, acerca do qual existe apenas uma noção vaga, a probabilidade de surgirem dificuldades na compreensão do problema e na selecção das variáveis do estudo aumenta. Neste contexto, a pesquisa exploratória permite aprofundar e delimitar o tema que se pretende investigar, proporciona um certo grau de familiaridade com o problema, ajuda a estabelecer prioridades, ao mesmo tempo que facilita a definição dos

objectivos do estudo e das questões de investigação. Não se pretende reinventar a roda, mas sim fornecer indicações valiosas e válidas para futuros estudos que se antevêm necessários.

Modo geral, a pesquisa exploratória constitui o primeiro passo no processo de investigação e assume a forma de recolha e análise de dados, pelo que permite a observação de diversos aspectos relacionados com a realidade estudada.

Na pesquisa descritiva, o investigador observa, analisa e interpreta a realidade estudada, sem no entanto interferir na mesma, ou seja, ele apenas descreve e interpreta os factos que influenciam e caracterizam a realidade estudada, estabelecendo relações entre variáveis. A aplicação de inquéritos constitui um dos métodos privilegiados de recolha de informação da pesquisa descritiva.

Em termos metodológicos, o processo de investigação pressupõe, ainda, uma abordagem quantitativa ou qualitativa ao problema em estudo.

Ao recorrer à pesquisa quantitativa, o investigador procura estudar um determinado problema, privilegiando a objectividade dos números e dos factos concretos e o recurso a métodos estatísticos para análise de dados. Por outro lado, a pesquisa qualitativa procura compreender os problemas sociais e humanos de múltiplas perspectivas e de forma indutiva.

Tabela n.º 15 – Pesquisa Quantitativa versus Pesquisa Qualitativa

Pesquisa Quantitativa	Pesquisa Qualitativa
– Realidade objectiva e singular	– Realidade subjectiva e múltipla
– Investigador imparcial, não participante, independente da realidade estudada	– Investigador participante, interage com a realidade estudada
– Testa a teoria	– Desenvolve a teoria
– Observa uma realidade	– Observa múltiplas realidades
– A realidade é considerada estática	– A realidade é considerada dinâmica
– Medição	– Interpretação
– Indução	– Dedução
– Os elementos básicos da análise são os números	– Os elementos básicos da análise são as palavras e as ideias
– Lado esquerdo do cérebro: lógica, números	– Lado direito do cérebro: palavras, emoções
– Teste de hipóteses: causa/efeito	– Elaboração ideias/questões para pesquisa
– Raciocínio lógico e dedutivo	– Raciocínio indutivo
– Estabelece relações e causas	– Descreve significados e descobertas
– Linguagem formal	– Linguagem Informal
– Revisão da literatura no início do estudo	– Revisão da literatura durante o estudo
– Traduz em números as informações para serem classificadas e analisadas	– As informações obtidas não podem ser quantificáveis
– Utiliza-se técnicas estatísticas	– Dados obtidos analisados indutivamente
– Particularista – procura analisar	– Holística – procura sintetizar
– Detalhe	– Generalização
– Orientado para o resultado	– Orientado para o processo
– Orientado para a verificação	– Orientado para a descoberta
– Preocupação com quantidades	– Preocupação com qualidade da informação
– Inquéritos	– Estudos de caso, entrevistas

Fonte: Adaptado de Cook e Reichardt (1979)

Apesar da tabela n.º 15 demonstrar que a pesquisa quantitativa e a qualitativa constituem duas realidades distintas com características específicas, estas não têm necessariamente que constituir métodos opostos e de utilização isolada. Ou seja, em determinados casos é possível, e mesmo recomendável, que o processo de investigação permita a utilização dos dois métodos no sentido de optimização dos resultados obtidos. Em termos práticos, os dados objectivos recolhidos através da pesquisa quantitativa poderão facilitar a análise da realidade subjectiva e qualitativa.

Segundo McKereghan (1998), seria mais produtivo encarar a pesquisa enquanto processo mais quantitativo que qualitativo, mas nunca quantitativo em oposição a qualitativo, ou seja duas abordagens distintas.

Dadas as características inerentes à abordagem quantitativa, é possível estabelecer uma ligação entre esta e o paradigma científico-positivista. Segundo Tribe 2001, este paradigma da investigação reconhece a realidade como objectiva e independente do investigador, recorre a métodos quantitativos para estabelecer relações entre variáveis definidas e apoia-se em factos que possam ser verificados através de abordagens quantitativas e experiências. Face às críticas apontadas ao carácter rigoroso deste paradigma e à forma como simplifica demasiado a realidade actual, complexa por natureza, surgiram paradigmas alternativos, entre os quais o interpretativo.

A abordagem qualitativa identifica-se mais com o paradigma interpretativo, na medida em parte do pressuposto que a compreensão de determinado problema passa pela interpretação da realidade múltipla e subjectiva que o rodeia. Existe uma maior consciência do aspecto humano da investigação e da interacção entre o investigador e a objecto investigado. (Tribe 2001)

A investigação realizada no âmbito do presente estudo prevê o recurso às duas abordagens, uma vez que se assume que estas se complementam de forma positiva, no entanto a abordagem quantitativa é entendida como a mais adequada à fase de recolha e tratamento de dados.

Um dos métodos de recolha de informação mais utilizados na pesquisa quantitativa, consiste na aplicação de um inquérito a uma amostra representativa da população que se pretende estudar, para que os resultados obtidos sejam passíveis de serem interpretados não só em relação à amostra, mas também à população. As ilações finais acerca da população do estudo baseiam-se nos resultados dos inquéritos aplicados a amostras dessa mesma população. Ou seja, a partir do conhecimento de uma parte representativa da população, é possível retirar conclusões acerca da população no seu todo.

7.4.5. IDENTIFICAÇÃO DO MÉTODO DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO

Uma vez reformulados os objectivos a alcançar com o projecto de investigação no seguimento da revisão bibliográfica efectuada, procedeu-se à escolha de um método de investigação susceptível de operacionalizar esses mesmos objectivos.

Refira-se que uma parte significativa dos alunos que iniciam um processo de investigação pela primeira vez, revela dificuldades acrescidas quando se trata de escolher o método de investigação mais adequado e de recorrer à análise estatística.

No cerne desta questão poderá estar a falta de preparação académica nestas áreas, assim como, a habitual aversão aos números que caracteriza a população em idade escolar. Estas duas situações conduzem facilmente ao sub-aproveitamento das ferramentas à disposição da investigação.

Dada a necessidade de recolher informação junto de diversas entidades ligadas ao turismo, e a necessidade de maximizar o recurso tempo, escasso por natureza, a opção referente ao presente estudo recaiu sobre o inquérito. No âmbito da pesquisa quantitativa os inquéritos constituem instrumentos privilegiados de recolha de informação. A forma como são estruturados deve permitir cumprir com os objectivos e metas estabelecidas para o estudo em questão.

A elaboração de um inquérito pressupõe o conhecimento de determinadas regras que é necessário cumprir, para que este traduza, fidedignamente, as opiniões dos indivíduos interrogados. Assim sendo, a natureza das perguntas, a forma como são formuladas, redigidas e organizadas, a ordem da sua sucessão, são extremamente importantes para os resultados do questionário.

A liberdade de resposta do indivíduo inquirido e a precisão da sua resposta, pode ser maior ou menor, conforme a natureza das questões colocadas.

O inquérito deve ser encarado como um processo faseado que começa com a definição do objectivo inerente à aplicação do mesmo e termina com a análise e interpretação dos resultados.

Para além de ser um dos métodos mais utilizados na recolha de informação, o inquérito é relativamente fácil de elaborar. Contudo, a facilidade em elaborar um bom inquérito é, comparativamente, semelhante à facilidade em elaborar um mau inquérito. Conforme referido anteriormente, convém não descurar as regras aplicáveis à elaboração e conteúdo das questões, o tipo de linguagem utilizada, o layout, e a estruturação correcta do inquérito.

Por outro lado, traduzir os objectivos do estudo em questões perceptíveis nem sempre é tão simples quanto possa parecer inicialmente.

Um questionário mal formulado pode produzir efeitos adversos em termos de proficuidade dos dados que posteriormente produz.

Relativamente à disposição das questões, estas devem ser ordenadas de forma a evitar que o respondente se sinta inibido, e que a resposta dada a determinada questão venha a influenciar as respostas seguintes. Perante este cenário é prática aconselhável iniciar o questionário com perguntas simples, que possam ser respondidas sem que o indivíduo se sinta demasiado comprometido e reservado, e repartir cuidadosamente as perguntas de forma a manter afastadas umas das outras, as questões mais susceptíveis de influenciar as seguintes.

O inquérito é um instrumento versátil e permite obter informação objectiva e subjectiva através da combinação de perguntas fechadas (escolha forçada, resposta simples e rápida, respostas precisas, fácil de codificar e analisar quantitativamente), abertas (resposta livre sem restrições, recolha de dados subjectivos, permite ao respondente explorar o tema, respostas variadas e mais aprofundadas, difícil de codificar e analisar), e perguntas parcialmente fechadas que incluem a opção “outra” e permitem ao respondente acrescentar informação.

O número de questões colocadas não deve ser muito elevado para não enfadar os inquiridos, que certamente responderão com maior dificuldade às últimas perguntas. O número de questões a colocar deve ter sempre em consideração a sensibilidade e o grau de receptibilidade do público a que se dirige.

Apesar de inicialmente se ponderar a aplicação de entrevistas no sentido de complementar a informação recolhida via inquérito, o tempo disponível não o permitiu.

7.4.6. ELABORAÇÃO E APLICAÇÃO DO PRÉ-TESTE

Numa fase inicial de desenvolvimento de um estudo, em que o conhecimento acerca da realidade que se pretende estudar é limitado e insuficiente, ser-se objectivo e conseguir circunscrever o âmbito da investigação, torna-se por vezes problemático. Esta foi precisamente uma das dificuldades sentidas inicialmente, e que só foi ultrapassada graças à revisão e análise bibliográfica efectuadas e aos conselhos e sugestões do orientador e dos colegas de profissão.

A intenção de avaliar até que ponto os órgãos regionais e locais de turismo estão preparados, em termos de recursos humanos, para assegurar um potencial reforço de competências, surgiu no decorrer de uma das aulas teóricas do mestrado.

Por outro lado, o facto de integrar profissionalmente um desses órgãos e de reconhecer que uma parte significativa não está preparado em termos de profissionais qualificados, reforçou o interesse pelo tema.

Uma vez definido o tema, embora de forma generalizada, seguiu-se a fase de definição da população do estudo. A população alvo ou universo estatístico de um estudo é, modo geral, composta por entidades distintas que possuem, no mínimo, uma característica em comum. Essa característica estabelece inequivocamente quais os elementos que pertencem à população e quais os que não pertencem.

No âmbito da dissertação em questão, a população é composta pelas diferentes entidades públicas e privadas, de âmbito nacional, regional e local, susceptíveis de empregarem profissionais com formação em turismo. A ligação, directa ou indirecta ao turismo, constitui a característica comum a estas unidades de análise.

Face às dificuldades inerentes ao estudo de toda a população, nomeadamente em termos de tempo e de custos, a opção mais usual consiste em seleccionar uma amostra representativa da população à qual se deve restringir o estudo. A amostra deve conter as mesmas especificidades da população e deve ser constituída por um número suficiente de indivíduos, de modo a que as características da amostra se aproximem, o mais possível, das características da população.

O inquérito aplicado à amostra pretende obter informações acerca de comportamentos, conhecimentos e dados representativos da população.

A população e a amostra são definidas em função do objectivo do estudo. Se este for reformulado, o mesmo acontece com a população e com a amostra do estudo.

Antes mesmo de proceder à definição da amostra do estudo e de estruturar as questões a aplicar no pré-teste, foi aplicado um inquérito sumário a algumas instituições de ensino público e privado de turismo, o qual permitiu obter uma visão mais completa acerca da realidade e prática educativa nos cursos de turismo em Portugal; das potencialidades e debilidades evidenciadas pelos mesmos; das instituições de natureza pública ou privada e cooperativa que os promovem; da evolução das vagas e dos planos curriculares e obviamente dos cursos e graus conferidos.

Através dos dados recolhidos e das ilações decorrentes da análise dos mesmos, procedeu-se à elaboração de um diagnóstico resumido da situação actual do sistema de educação e formação em turismo em Portugal.

Este inquérito foi encarado desde o início numa perspectiva de complemento à análise bibliográfica inicial.

No momento em que os objectivos e o âmbito do estudo se tornaram mais claros, procedeu-se à escolha de uma amostra para aplicação do pré-teste. Por amostra entenda-se o subconjunto de elementos da população alvo que se pretende inquirir. Quanto maior a amostra, melhor reflecte a população.

Tendo em consideração a especificidade do estudo em questão, foram seleccionadas inicialmente, não uma mas sim três amostras – a primeira corresponde às regiões de turismo, a segunda a 10% do total de Câmaras Municipais existentes em Portugal Continental seleccionadas de forma aleatória, e a terceira a alunos do último ano de dois cursos de turismo. A opção pela observação dos profissionais de turismo a exercerem funções em órgãos regionais e locais de turismo, ganhou maior consistência após constatar que uma parte significativa dos estudos realizados na tentativa de aprofundar o conhecimento acerca dos profissionais de turismo, centra as suas atenções nos sectores da hotelaria e da restauração.

O primeiro esboço do inquérito a aplicar no âmbito da presente dissertação, surgiu após várias horas consagradas à leitura e análise de trabalhos de investigação em turismo, artigos, livros e manuais.

O inquérito foi enviado por correio⁴⁵ às Regiões de Turismo e Câmaras Municipais. No caso dos alunos finalistas dos cursos de turismo, a aplicação do inquérito contou com o apoio de dois professores, um a leccionar na Escola Superior de Educação de Coimbra e o outro na Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia.

No que concerne as Regiões de Turismo, a taxa de resposta ao pré-teste foi de 57%. Devolveram o inquérito as seguintes regiões: Algarve, Centro, Douro Sul, Leiria – Fátima, Nordeste Transmontano, Oeste, Planície Dourada, Ribatejo, Rota da Luz, Serra do Marão, Templários.

Relativamente às Câmaras Municipais a taxa de resposta foi de 48 %. Devolveram o inquérito as seguintes autarquias: Santa Maria da Feira, Oliveira de Azeméis, Óbidos, Vila Nova de Foz Coa, Peso da Régua, Montalegre, Trancoso, Seia, Penamacor, Vila Velha de Ródão, Vila Viçosa, Montemor-o-Novo, Mértola, Castro Marim e Portimão.

A aplicação do pré-teste constituiu um dos momentos mais determinantes e profícuos do processo de investigação, na medida em que permitiu:

- aprofundar o conhecimento acerca do tema em estudo;
- reafirmar o interesse e relevância da investigação no contexto mais abrangente da educação e formação em turismo;
- recolher sugestões relevantes e úteis em termos práticos;
- registar críticas construtivas;
- aperfeiçoar e redefinir o inquérito;
- rever alguns aspectos técnicos;
- fazer estimativas de custos e prazos de resposta;
- constatar os pontos fortes e fracos inerentes à aplicação de um pré-teste.

Modo geral, o pré-teste permitiu validar os conteúdos e antecipar problemas com o vocabulário, com instruções imprecisas, com a ordem das questões, com a repetição de opções, com a ambiguidade das questões, dificuldades de interpretação, entre outros.

Não obstante estas observações, o principal contributo do pré-teste foi de facto ter evidenciado alguma falta de objectividade inerente a um inquérito demasiado extenso, e ter demonstrado a necessidade de redefinição da amostra.

⁴⁵ Ver tabela n.º 16

Por um lado, o inquérito aos alunos revelou-se improdutivo e irrelevante. Tendo em consideração o tamanho e especificidade da população de alunos de turismo, concluiu-se que o problema visto na perspectiva dos alunos deveria constituir matéria para um outro estudo, que não o que se pretendia realizar. Neste sentido a amostra referente aos alunos foi eliminada do estudo.

Por outro lado, o facto de estar a restringir a aplicação do estudo às regiões de turismo, quando existem outros órgãos, nomeadamente de âmbito local, susceptíveis de contribuir significativamente para o estudo, foi considerado uma falha. Constatada a falha, a amostra foi redefinida, passando a ser composta pela totalidade dos órgãos regionais e locais de turismo.

A opção pelos ORLT advém do reconhecimento expresso no presente estudo do papel decisivo que estes órgãos poderão desempenhar no processo futuro de desenvolvimento do turismo português, pese embora o facto de necessitarem de uma reestruturação e redefinição de competências urgente. Porém, enquanto que estas alterações não se consubstanciam na prática, o inquérito foi aplicado aos órgãos existentes, na expectativa de poder constituir mais um elemento de consulta no processo de reorganização estrutural do turismo português.

De referir ainda que, posteriormente ao envio do pré-teste, se constatou que a aplicação do mesmo à totalidade das Regiões de Turismo constituiu um erro, cujas consequências se fizeram sentir mais tarde, nomeadamente no decurso da aplicação do inquérito final. Pelo facto de já terem respondido ao pré-teste, a taxa de resposta ao inquérito final foi inferior ao desejável. Apenas as regiões de turismo do Algarve, Templários, Douro-Sul, Serra do Marão e Leiria-Fátima se disponibilizaram a preencher e devolver o inquérito reformulado.

A amostra referente às Câmaras Municipais foi ainda mais problemática. Os resultados obtidos, apesar de positivos, permitiram constatar que a amostra pensada para o inquérito final era demasiado ambiciosa, ou seja, todas as 308 autarquias existentes no país. Após algumas trocas de ideias, foi sugerido que a amostra deveria ser mais específica e que fosse encontrado um elo de ligação que permitisse reduzir a amostra, sem no entanto por em causa a sua representatividade. De referir que a amostra deve ser representativa da população no sentido de garantir a validade da análise, bem como, um certo grau de generalização no que toca às conclusões.

O número de autarquias foi reduzido para 240, valor correspondente às Câmaras Municipais que fazem parte das 19 Regiões de Turismo existentes actualmente.

Esta amostra foi definida tendo em consideração que se tratam de autarquias que, ao pertencerem a uma Região de Turismo, assumem publicamente o seu interesse pelo

sector, e como tal possuem uma maior capacidade em assimilar e compreender os problemas com que o mesmo se debate.

Por outro lado, a predisposição ou não para colaborar em iniciativas deste género, poderá reflectir, em termos genéricos, a atitude da autarquia e do ORLT face ao turismo no geral e à investigação em particular.

O estudo estendeu-se às Câmaras Municipais na medida em que no âmbito do presente estudo, o seu papel é considerado preponderante no desenvolvimento do turismo em Portugal, dado o grau de proximidade evidente à realidade turística.

Conforme foi referido, a amostra foi redefinida e o inquérito reformulado. As principais alterações efectuadas consistiram na diminuição da quantidade de questões, eliminando as que passaram a ser irrelevantes face à nova amostra, nomeadamente questões de ordem orçamental. A ordem das questões foi reformulada e o vocabulário revisto.

Uma das falhas do inquérito foi colmatada pela introdução de uma questão aberta no final do inquérito, de forma a permitir ao respondente pronunciar-se acerca do estudo e respectivo inquérito.

Apesar de constituírem os principais intervenientes no estudo, este não se limitou à perspectiva das Autarquias e ORLT. Outras entidades foram consultadas no decorrer do processo, da mesma forma que as percepções, comentários e contributos de diversos investigadores foram analisados de forma crítica.

Antes de elaborar o inquérito final, as amostras redefinidas foram inventariadas e analisadas, no sentido de obter uma maior conhecimento efectivo acerca das mesmas. Tendo em consideração a dispersão geográfica da amostra por todo o país, a opção pelo inquérito via correio pareceu ser a mais indicada, apesar das desvantagens que lhe são inerentes, nomeadamente no que concerne a qualidade dos dados recolhidos e as baixas taxas de resposta que lhe estão associadas. Refira-se que taxa de resposta constitui o indicador mais importante da percentagem de confiança que se deve depositar nos resultados. Porém, constitui um método eficaz de recolha de informação, pouco oneroso, prático, e que acima de tudo permite um uso eficiente do tempo, considerado um recurso escasso em situações deste género.

Uma vez definidos os objectivos do estudo e as vantagens de aplicação de um inquérito, foi revisto o conteúdo das questões, respectivo formato e apresentação gráfica.

Respeitando as regras aplicáveis, procurou-se iniciar o inquérito com questões simples, de fácil compreensão e resposta. Em termos estruturais o inquérito divide-se em quatro partes: a primeira consta apenas de duas questões referentes à identificação da entidade respondente; a segunda contém quatro questões

relacionadas com a situação profissional dos recursos humanos com formação específica em turismo, a exercerem funções na instituição em questão; a terceira parte debruça-se, essencialmente, sobre a questão da educação e formação em turismo; a quarta parte corresponde à caracterização do inquirido, por fim a última parte consta de uma pergunta aberta destinada a permitir ao inquirido fazer as observações que considere pertinentes acerca do tema do inquérito.

O inquérito foi aplicado partindo do princípio que as entidades envolvidas possuíam conhecimento específico na área da educação e formação em turismo, e que reconheciam as vantagens generalizadas da investigação nesta área.

No caso específico do presente estudo, procurou-se aumentar a taxa de resposta apelando à participação das entidades inquiridas, e referindo no início do inquérito e na carta de apresentação que acompanhou o mesmo, o potencial e a proficuidade da investigação em questão para o conhecimento efectivo do sector. De certa forma procurou-se dar a ideia de um problema partilhado que necessita de um esforço conjugado na sua resolução.

Contrariamente a outros estudos que recorreram ao inquérito por correio, o procedimento habitual de indexar um envelope com taxa paga não foi efectuado no âmbito do presente estudo.

Tabela n.º 16 – Vantagens e desvantagens do inquérito e da sua aplicação por correio

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> – Prático; – Recorre a questões estandardizadas; – Permite um uso eficiente do tempo; – Mecanismo eficaz de recolha de informação; – Menos dispendioso; – Permite recolher informações junto de amostras relativamente numerosas; – Permite recolher informação variada; – Permite aos respondentes ponderar as suas respostas sem interferência do inquiridor; – Pouco influenciável pelo inquiridor; – Providencia dados quantificáveis e susceptíveis de análise estatística; – Fácil de analisar através de programas informáticos específicos (SPSS); – Preenchido de acordo com a conveniência do respondente; – Restringe a ambiguidade das respostas; – Aumenta a validade e fiabilidade das respostas. 	<ul style="list-style-type: none"> – Taxa de resposta baixa, difícil de controlar e prever; – Elevada dependência da vontade do respondente em devolver o inquérito; – Dependente da motivação do respondente em responder ao inquérito; – Impessoal; – Impossibilita a interactividade com o respondente no sentido de esclarecer dúvidas que possam surgir; – Difícil de prever se o inquirido vai compreender as questões colocadas; – Necessário um prazo alargado para permitir o preenchimento e reenvio do inquérito; – Pode ser falacioso se for mal planeado e estruturado; – Qualidade inferior dos dados recolhidos; – Superficialidade dos dados recolhidos; – Visão limitada do problema; – Controle limitado sobre o respondente.

Fonte: Consultado em www.surveysystem.com

7.4.7. INQUÉRITO FINAL

Conforme referido no ponto anterior, a reorganização do inquérito com base nos resultados do pré-teste e a aplicação final do mesmo, constituíram o primeiro passo desta nova fase da dissertação.

Devido a um interregno de 6 meses motivado por compromissos profissionais, a elaboração da dissertação apenas foi retomada em Setembro, altura em que foi necessário solicitar a prorrogação do prazo de entrega do estudo, uma vez que não foi possível cumprir os prazos estabelecidos pelos já referidos motivos profissionais.

Uma visão mais clara das amostras definidas para o estudo, dos objectivos e respectivas questões de investigação facilitaram ao processo de elaboração do inquérito final.

Em termos estruturais, o inquérito final é menos extenso que o pré-teste, na medida em que foram eliminadas questões sem relevância para o estudo. Das seis páginas iniciais foram excluídas duas, reduzindo, assim, o inquérito final a quatro páginas.

A versão final do inquérito encontra-se disponível para consulta no anexo II.

PRIMEIRA PARTE

Relativamente ao inquérito dirigido às Câmaras Municipais, a primeira parte do pré-teste manteve-se igual, à excepção da questão n.º 3: “Assinale com um (x) o (s) órgão (s) de natureza turística que a Câmara Municipal integra.” As opções consistiam em: Região de Turismo, Comissão Municipal de Turismo, Junta de Turismo, Empresa Municipal e nenhuma das opções. Face à decisão tomada em redefinir as amostras, esta questão tornou-se irrelevante.

As questões n.º 1 e 2 mantiveram-se, com especial atenção para a n.º 2: “[identifique] qual o Pelouro que integra a área do Turismo.” Apesar de à primeira vista poder ser confundida com uma questão meramente introdutória, as respostas à mesma são na realidade de grande interesse para o estudo em questão.

Num país que assume publicamente a sua vocação turística e o seu interesse em otimizar os benefícios decorrentes do desenvolvimento do sector, neste estudo será apresentada a percentagem de autarquias que partilha desta visão acerca do turismo, consubstanciada em termos práticos na existência de um pelouro ao turismo.

SEGUNDA PARTE

A segunda parte do inquérito, referente à avaliação da situação profissional dos recursos humanos com formação específica em turismo a exercer funções na instituição em questão, foi praticamente toda reformulada, apesar das ideias principais se manterem.

A primeira questão da segunda parte é considerada estruturante em relação às restantes questões que integram o inquérito. Nesta questão é solicitado aos respondentes que indiquem se, presentemente, existem profissionais com formação específica em turismo a exercer funções na instituição inquirida.

No caso de resposta afirmativa, é solicitado ao respondente que indique qual a (s) estrutura (s) dentro da instituição que os profissionais de turismo integram, mediante as opções: Gabinete de Turismo, Posto de Turismo e Outra. No caso de responder outra, é solicitado que especifique.

No seguimento da experiência pessoal vivida numa autarquia, foram apercebidas algumas realidades inquietantes que estiveram no cerne desta questão: uma parte significativa de autarquias não possui gabinete de turismo, factor que à semelhança da existência ou não de um pelouro do turismo, poderá traduzir o valor que é atribuído ao sector no contexto do desenvolvimento da autarquia; a gestão dos postos de turismo existentes é, modo geral, da responsabilidade da Região de Turismo em que a autarquia se insere; os profissionais que exercem funções nos postos de turismo possuem um nível de escolaridade inferior ao que seria considerado satisfatório, especialmente nos concelhos de interior, onde é possível encontrar profissionais apenas com o ensino básico e/ou secundário, e sem qualquer formação específica em turismo; a questão burocrática inerente à integração dos quadros de uma autarquia faz com que exista uma grande disparidade entre a formação dos recursos humanos e as funções que exercem na prática. A opção “Outras” foi incluída precisamente para constatar esta realidade.

Por outro lado, no caso de resposta negativa, é solicitado ao requerente que não prossiga no preenchimento do inquérito e que proceda, por favor, à devolução do mesmo. Esta questão permitirá tecer considerações acerca da percentagem de Câmaras Municipais cujo quadro de pessoal não integra profissionais de turismo.

Na questão n.º 2 é solicitado aos inquiridos que indiquem o grau de formação dos profissionais de turismo mediante as opções: curso profissional, bacharelato, licenciatura, pós-graduação, mestrado, doutoramento e outra (especificar).

Na questão n.º 3 é solicitado que assinalem qual o vínculo dos profissionais de turismo à instituição: estágio curricular, estágio profissional, prestação de serviços, contrato a termo certo, contrato sem termo, efectivo e outro (especificar). Através desta questão

pretende-se avaliar o grau de segurança profissional dos recursos com formação em turismo, afectos à instituição.

A última questão da segunda parte destina-se a determinar quais as principais funções exercidas pelos profissionais de turismo na instituição. Perante uma listagem de 14 funções complementada com a opção “outras”, é solicitado ao respondente que assinale as 5 principais. A opção “outras” confere alguma liberdade ao respondente para completar as opções apresentadas. A listagem foi elaborada com base na experiência pessoal e na revisão bibliográfica efectuada.

No pré-teste, a mesma questão apresentava um rol de opções demasiado amplo, num total de 25 opções, pelo que se optou pela sua reformulação.

TERCEIRA PARTE

A terceira parte do inquérito final aborda, de forma mais específica, o tema da educação e formação em turismo, explorando a relação que existe entre a autarquia e o referido tema.

Consciente de que a experiência de organizações como a OMT no estudo da educação e formação em turismo, deve servir de exemplo e estímulo à realização de trabalhos de investigação nesta área, um dos livros que mais contribuiu para a orientação da pesquisa desenvolvida no âmbito da presente dissertação foi o: “An introduction to TEDQUAL: a methodology for quality in tourism education and training”, editado pela OMT em 1997.

A questão n.º 1 da terceira parte consiste numa adaptação do quadro B da aplicação da metodologia TEDQUAL ao estudo das necessidades de formação em regiões turísticas à escala mundial.

Tabela n.º 17 – Inquérito: III parte análise do perfil existente e desejável

	Perfil Existente	Perfil Desejável
Formação de base (saber) Capacidade de comunicação oral e escrita Aplicação eficiente das ferramentas de marketing e gestão Procedimentos administrativos Procedimentos legais Planeamento estratégico Conhecimento acerca do sector do turismo e das principais tendências Conhecimento específico Conhecimento amplo (multidisciplinar) Estratégias de comunicação e promoção Outros		
Formação técnica (saber fazer) Tecnologias de informação e gestão (informática, Internet) Facilidade de elaboração de novos produtos a partir de recursos cada vez mais escassos Fluidez em várias línguas Outros		
Características pessoais / Relacionamento Interpessoal (saber estar) Eficácia Eficiência Liderança Criatividade e inovação Disciplina e organização Motivação e iniciativa Perspicácia Pensamento analítico e crítico Responsabilidade Simpatia Flexibilidade Capacidade de identificação e resolução problemas/ conflitos Trabalho em equipa		

Tabela n.º 18 – Tabela B do estudo das necessidades de formação em regiões turísticas

Training area	FLP	SPV	MLM	HLM
Basic Training				
Communication skills				
Business knowledge				
Marketing				
Administrative procedures				
Legal knowledge				
Market forecasting				
Knowledge of the tourism industry and its trends				
Strategic planning				
Communication and promotion				
Technical training				
Computing				
Languages				
Personal skills				
Work in a multi-cultural environment				
Motivation and initiative				
Supervision				
Training other employees				
Team work				
Company loyalty				
Courteous, friendly behaviour				
Ability to resolve conflict within organizations				
Ability to solve problems				
Deal effectively with people				
Personal ethics				
Efficient use of time				
Ability to work in a systematic way				
Flexibility				
Decision-making capacity				
Aggregate mean by occupation level				

FLP – front line personnel

SPV – supervisors

MLM – mid-level management

HLM – high-level management

A OMT baseou-se na obra de Powers e Riegel para definir a estrutura da tabela que serviu de referência para o inquérito aplicado. O sistema adoptado pela OMT baseia-se na classificação adoptada pelos referidos autores:

- formação de base corresponde ao conhecimento académico susceptível de ser transferido para diferentes áreas específicas, tais como, marketing ou planeamento estratégico;
- formação técnica permite dominar as capacidades e técnicas necessárias à execução de cada função;

- características pessoais referem-se às competências pessoais e atitudes que facilitam as relações interpessoais.

Tendo como base de trabalho a tabela n.º 18, foi definida a estrutura da questão n.º 1 da terceira parte do inquérito. Apesar de se tratar de uma questão relativamente sensível, uma vez que se trata de uma avaliação feita pela instituição para um estudo externo à mesma, as respostas permitirão estabelecer o perfil existente e o perfil desejável dos profissionais de turismo que exercem funções em Câmaras Municipais. Perante um perfil desejável identificado, procurar-se-á retirar ilações válidas para a definição dos planos curriculares dos cursos de turismo.

Tendo em consideração que o presente estudo reconhece que a educação superior representa uma mais-valia na qualificação dos profissionais de turismo, é solicitado ao inquirido que assinale o grau de importância que atribui à educação superior em turismo na concretização dos objectivos/competências da instituição. Posteriormente, é solicitado ao respondente que assinale duas das alternativas apresentadas enquanto sinónimos da educação superior em turismo. As alternativas positivas indicadas são: melhoria qualitativa da prestação do serviço; investimento no futuro; reforço da produtividade e aumento da competitividade. As alternativas negativas são: desperdício de tempo; desperdício de dinheiro; dispensável para as funções exercidas na instituição em questão e investimento sem retorno.

Uma vez abordado o tema da educação, a questão n.º 4 incide sobre o tema da formação. É requerido aos respondentes que indiquem se os profissionais de turismo a exercer funções na instituição recebem formação contínua, tal como, a frequência de cursos de qualificação, especialização, reciclagem e actualização, entre outros. No caso de resposta afirmativa é solicitado que especifique em que área (s) é desenvolvida a formação. No caso de resposta negativa, o inquirido é questionado quanto à possibilidade de os profissionais receberem formação num futuro próximo. Na medida em que o desenvolvimento de acções de informação acarreta custos, é requerido ao respondente que indique se o orçamento da instituição possui uma rubrica referente à formação.

A resposta à questão 5 pressupõe um conhecimento prático e mais abrangente da realidade educativa em turismo. É solicitado ao inquirido que indique se considera o actual sistema de educação e formação em turismo capaz de produzir profissionais qualificados.

As questões 6 e 7 abordam o tema da elaboração dos planos curriculares dos cursos de turismo. Durante a fase de revisão e análise bibliográfica foi possível constatar que, modo geral, os investigadores defendem que a elaboração dos planos curriculares deve resultar de um processo de colaboração entre diversas entidades (governo, instituições de ensino, entidades empregadoras, alunos, docentes) para ser eficaz. É solicitado ao inquirido que declare se concorda, discorda ou se não tem opinião formada acerca deste tema. No sentido de enfatizar a questão anterior, é solicitado que indique se já participou em alguma iniciativa do género. No caso de resposta afirmativa é pedido que especifique. No caso de resposta negativa solicita-se que indique se considera a hipótese de participar num futuro próximo.

As questões 8 e 9 fazem referência à componente prática dos cursos de turismo, ou seja aos estágios. É solicitado ao respondente que indique se a instituição mantém contactos com instituições de ensino no sentido de receber estagiários dos cursos de turismo, e no caso de resposta afirmativa, assinalar se algum dos estagiários permaneceu na instituição após o estágio. A questão 9 do pré-teste, na qual é solicitado ao inquirido que identifique o grau de influência que a reputação da instituição de ensino exerce na decisão de contratação dos profissionais de turismo, foi eliminada por não se adequar aos objectivos do estudo.

No processo de análise e avaliação de curricula para admissão de novos elementos, cada instituição define as características profissionais que considera essenciais ao cumprimento dos seus objectivos. Enquanto que para umas o percurso educativo é determinante, para outras a experiência profissional sobrepõe-se às habilitações. Na questão 10 é requerido ao respondente que indique qual a característica a que atribui maior valor na avaliação de profissionais de turismo para futura integração na instituição: educação e formação; experiência profissional ou ambas.

No seguimento da avaliação feita pelo respondente no decorrer do inquérito em relação à situação profissional, à educação e à formação dos profissionais de turismo, considerou-se pertinente introduzir a questão chave do inquérito. “Caso se concretize a descentralização de competências da administração central do turismo e o consequente reforço dos órgãos regionais e locais de turismo, considera que a instituição dispõe de profissionais qualificados para assegurar este possível reforço de competências?”

A questão n.º 11 confronta desta forma o inquirido com o culminar de toda a abordagem feita à educação e formação em turismo ao longo do inquérito.

Esta questão resulta da fusão entre as questões 13 e 14 do pré-teste.

Na última questão da terceira parte do inquérito, é solicitado ao inquirido que assinale de listagem de 15 áreas do conhecimento, cinco que considere prioritárias para uma educação/formação adequada aos objectivos da instituição. A opção "outras" é novamente introduzida para permitir ao inquirido completar livremente a listagem apresentada. No pré-teste a questão 12 apresenta a mesma estrutura, contudo é solicitado ao inquirido avalie a importância de cada área do conhecimento numa escala de 1 (irrelevante) a 4 (muito importante). No sentido de facilitar, quer o preenchimento quer a análise das respostas, a questão foi simplificada.

QUARTA PARTE

A quarta parte do inquérito é composta por quatro questões referentes à caracterização do inquirido, nomeadamente no que concerne o cargo ocupado na instituição, as habilitações literárias, a idade e o sexo.

A questão referente ao cargo ocupado na instituição foi incluída no inquérito no sentido de permitir verificar o poder de decisão e a sensibilidade para com o assunto abordado; a posição hierárquica face aos restantes elementos da equipa de trabalho; que tipo de visão tem acerca do problema; se está numa posição que lhe permite realizar alterações no sentido de melhorar; o interesse com que encarou o inquérito.

O levantamento das habilitações literárias dos inquiridos é considerado igualmente relevante, na medida em que se parte do pressuposto que um indivíduo com conhecimento específico no âmbito do turismo revela uma maior sensibilidade para com o tema em questão. Ou seja, à semelhança do cargo exercido, as habilitações literárias poderão influenciar a atitude do inquirido face ao tema. Da mesma forma procurou-se constatar o nível de formação e a variedade de habilitações que é possível encontrar no contexto institucional do turismo, no sentido de cumprir com um dos objectivos definidos para o estudo.

No que concerne a questão referente à idade, esta foi incluída no inquérito partindo do princípio que o facto de o inquirido ser jovem poderá ser sinónimo de uma maior abertura e sensibilidade para com o problema. O sistema de educação e formação em turismo é relativamente recente, sendo possível constatar que as pessoas pertencentes a uma faixa etária mais jovem têm maiores probabilidades de possuírem formação em turismo.

A quarta parte do pré-teste foi eliminada na totalidade. As questões formuladas referem-se à caracterização do turismo no concelho e ao valor orçamental afecto ao turismo no plano de actividades da instituição, dados sem qualquer relevância para o estudo.

QUINTA PARTE

A quinta e última parte do inquérito consta de uma única questão aberta, na qual é solicitado ao respondente que faça as observações que considere pertinentes em relação ao tema abordado pelo inquérito: a educação e formação em turismo.

O inquérito dirigido aos órgãos regionais e locais de turismo difere do das autarquias apenas na primeira e na segunda parte.

Na primeira parte é solicitado ao respondente que indique a denominação e a data de criação da instituição. Na segunda parte o respondente deve indicar o número total de profissionais que integram a equipa de trabalho da instituição. Do total de elementos referidos, é solicitado que indique quantos possuem formação específica em turismo, preenchendo uma tabela igual à elaborada no inquérito às autarquias e que incide sobre o grau de formação dos profissionais de turismo. Esta questão, para além de permitir estimar a percentagem de profissionais com formação em turismo que exerce funções nos órgãos inquiridos, permite tirar ilações acerca do grau de formação dos mesmos.

Tendo em consideração que nem todos os profissionais a exercer funções nos órgãos regionais e locais possuem formação específica em turismo, na questão 3 é solicitado ao inquirido que indique quais as áreas de formação dos restantes elementos da instituição.

Perante a escassez de profissionais com formação específica em turismo, os referidos órgãos foram integrando nos seus quadros profissionais das mais diversas áreas, todas elas com alguma ligação, directa ou indirecta, ao turismo.

À excepção destas alterações introduzidas em função da especificidade das entidades inquiridas, o restante inquérito mantém-se igual ao aplicado às autarquias.

Em Outubro de 2003, o inquérito final foi enviado via correio para a primeira amostra composta por 19 regiões de turismo, 13 Comissões Municipais de Turismo, 8 Juntas de Turismo e 5 associações representativas das áreas turístico-promocionais do país: ADETURN, ADTREC, ATL, ARTA e ATA. Na mesma data, o inquérito foi enviado via correio para as 240 autarquias seleccionadas como segunda amostra.

O inquérito foi enviado a um total de 285 entidades, dirigido à pessoa com responsabilidade máxima na instituição, nomeadamente ao presidente em funções.

O processo de devolução dos inquéritos prolongou-se por dois meses, durante os quais foram recebidas entre 3 e 5 respostas diárias. À medida que os inquéritos foram sendo devolvidos procedeu-se à respectiva numeração e ordenação por amostra.

Tendo em consideração a informação solicitada através do inquérito, o trabalho empírico e subsequente análise dos dados apoiou-se, em parte, na análise estatística. Embora consciente das vantagens inerentes à análise estatística, o conhecimento limitado nesta área poderá reflectir-se ao longo da análise dos dados, apesar do esforço realizado.

Os dados recolhidos foram introduzidos no SPSS (Statistical Package for Social Sciences), ferramenta informática que permite realizar cálculos estatísticos e interpretar correctamente os resultados dos cálculos efectuados. Para além de permitir poupar tempo, facilitou a análise estatística e a compreensão dos resultados. Procedeu-se então à análise detalhada das informações recolhidas, à revisão das questões formuladas no início do estudo e à apresentação das principais conclusões, consubstanciadas num relatório final onde constam algumas orientações e estratégias de actuação, assim como, propostas concretas de intervenção.

7.4.8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração das conclusões deve ser clara, e demonstrar as vantagens e inconvenientes do estudo. Devem ser bem estruturadas e elaboradas de acordo com os resultados obtidos, procurando dar resposta às questões de investigação e aos objectivos do estudo. Devem-se propor soluções a curto e médio prazo, deixar caminhos abertos a futuras investigações, comentar os resultados e as limitações do estudo.

A investigação e a educação em turismo devem caminhar lado a lado. O sistema de educação beneficia, em termos de qualidade, com os resultados de um processo de investigação. Neste sentido, os intervenientes directos no processo educativo devem desenvolver investigações contínuas a todos os níveis, optimizando e actualizando os seus conhecimentos e a informação que vai sendo transmitida aos profissionais actuais e potenciais.

Registam-se com frequência situações em que determinadas limitações não permitem alcançar a totalidade dos objectivos previamente definidos. Por exemplo, o conhecimento efectivo da realidade dificilmente se aplica ao turismo, na medida em

que o mesmo se caracteriza por flutuações constantes, e por necessidades contínuas de reajustamento de conhecimentos.

Por outro lado, o processo de investigação revelou-se deveras complexo, cheio de avanços e recuos, e nem sempre foi possível antecipar os obstáculos que foram surgindo. Frequentemente o investigador depara-se com dificuldades, tais como, a falta de recursos financeiros e de amostras representativas para o estudo que determinam que se reavalie e a altere o plano estabelecido.

Confirmando os receios iniciais, foram sentidas dificuldades de diversa ordem no decorrer do processo de desenvolvimento do presente estudo, nomeadamente:

- Literatura nacional limitada e insuficiente na área em estudo. Facto incompreensível quando se trata de um sector determinante para o desenvolvimento do país;
- Dificuldade em aceder à literatura estrangeira bastante mais desenvolvida, disponível em bibliotecas universitárias;
- Dados estatísticos insuficientes e desactualizados;
- Indisponibilidade para consulta de determinados documentos, cuja contribuição para o estudo poderia ser relevante;
- Factor tempo em conjunto com a especificidade da actividade profissional exercida limita a disponibilidade e exige um esforço redobrado, inclusive determinou a necessidade de prorrogação do prazo de entrega da dissertação;
- Falta de conhecimento no âmbito da análise estatística e do uso do SPSS na óptica do utilizador, factores que limitaram as potencialidades da análise dos resultados obtidos no seguimento da aplicação do inquérito.

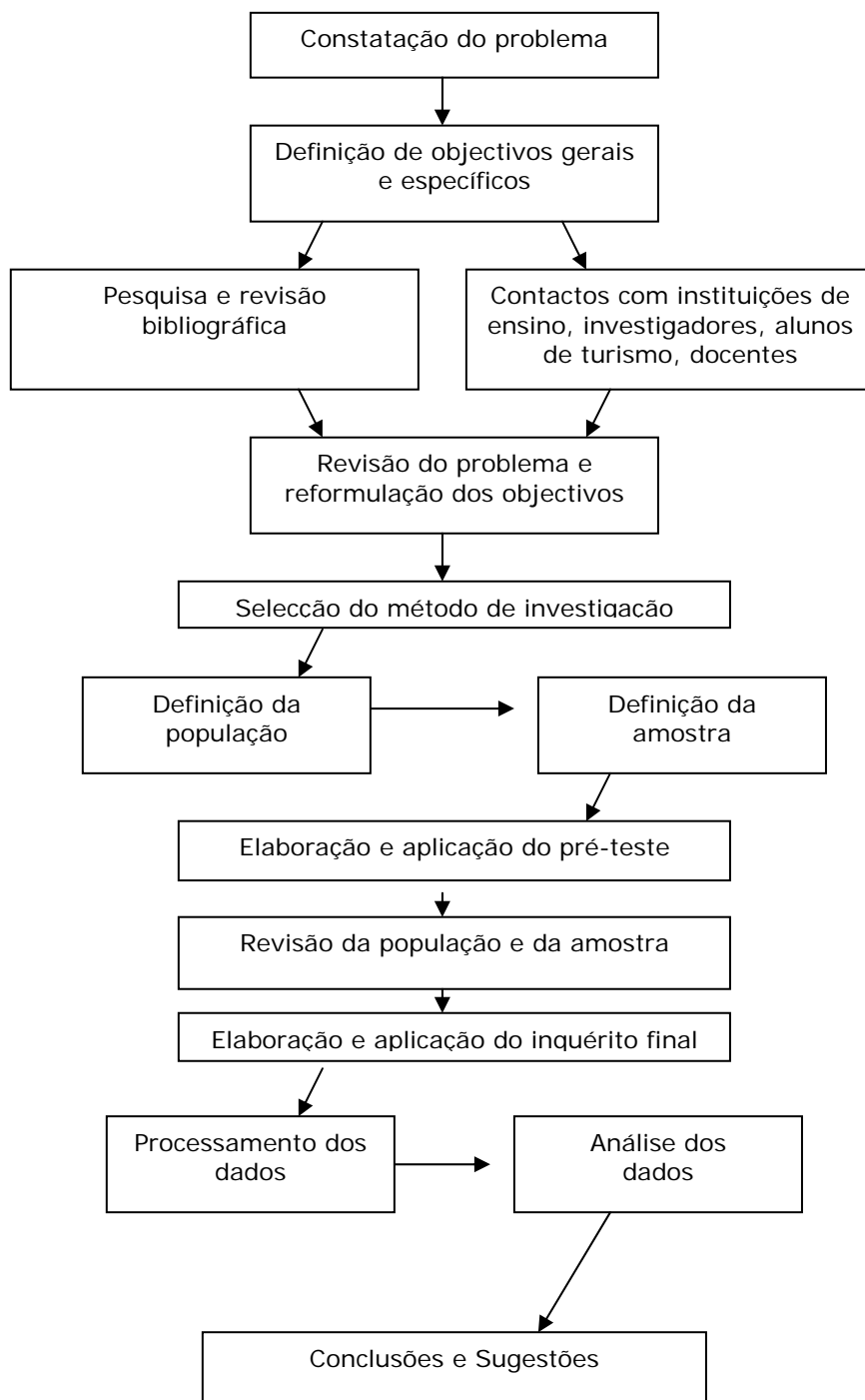
7.5. CONCLUSÃO

No presente capítulo procedeu-se à descrição pormenorizada da abordagem metodológica inerente à preparação e elaboração do estudo em questão.

Para além da caracterização de cada uma das fases do processo de investigação, desde a constatação inicial do problema, passando pela definição de objectivos; revisão bibliográfica e documental; revisão do problema e reformulação dos objectivos; desenho da pesquisa; identificação do método de recolha de informação, foi prestado especial destaque à elaboração do inquérito nas suas diversas fases e à estrutura do inquérito final.

O inquérito foi dividido por partes e a opção pelas questões constantes em cada parte, foi devidamente fundamentada com base nos objectivos do estudo.

Figura n.º 6 – Etapas do processo de investigação



8.1. INTRODUÇÃO

No Capítulo VIII procede-se à análise dos dados recolhidos através do inquérito aplicado às autarquias e aos órgãos regionais e locais de turismo, no âmbito do estudo acerca da educação e formação em turismo.

Pese embora as limitações do presente estudo, pretende-se que as ilações decorrentes da análise efectuada contribuam de forma positiva e válida para a compreensão do tema, e que simultaneamente constituam uma mais valia em situações futuras de tomada de decisão neste âmbito.

8.2. OBJECTIVOS DA PESQUISA

Os inquéritos foram elaborados e posteriormente aplicados a duas amostras específicas no sentido de:

- analisar, de forma representativa, a situação profissional actual dos profissionais de turismo a exercer funções nos ORLT e autarquias inquiridas;
- procurar estabelecer o perfil existente e o perfil desejável dos mesmos;
- identificar a postura e sensibilidade das instituições face ao tema da educação e formação em turismo;
- produzir informação relevante para apoiar decisões futuras, fruto do contributo das entidades inquiridas.

8.3. QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

No sentido de facilitar a orientação da pesquisa e a compreensão do tema em estudo, foram elaboradas diversas questões de investigação, às quais se procurou dar resposta através da aplicação do inquérito:

Questão de Investigação 1.

- A ausência total ou parcial de profissionais com formação específica em turismo e de estruturas de âmbito estratégico (gabinete turismo), influencia a capacidade dos ORLT e das Câmaras Municipais em assumir responsabilidades acrescidas em turismo?

Questão de Investigação 2.

- O número reduzido de profissionais de turismo a exercer funções em Câmaras Municipais e ORLT resulta da carência generalizada de profissionais qualificados ou da falta de condições das instituições para permitirem a continuidade dos mesmos?

Questão de Investigação 3.

- Qual o contributo da avaliação do perfil existente e desejável dos profissionais de turismo a exercer funções nas autarquias e ORLT para a definição dos programas curriculares dos cursos de turismo?

Questão de Investigação 4.

- A educação superior é considerada relevante, no contexto da educação em turismo, para as funções exercidas nas autarquias e ORLT?

Questão de Investigação 5.

- Os ORLT e as Câmaras Municipais revelam uma preocupação visível em investir na formação contínua dos seus funcionários?

Questão de Investigação 6.

- Os diversos intervenientes no processo educativo, considerados no âmbito do presente estudo, colocam em prática a necessidade de elaboração conjunta dos planos curriculares?

Questão de Investigação 7.

- Os ORLT e as Câmaras Municipais estão preparados em termos de recursos humanos para assegurar uma potencial descentralização das competências da administração central?

O presente estudo reconhece que o futuro do turismo português passa necessariamente por uma maior intervenção e responsabilização dos níveis regional e local de actuação, pelo que o feedback obtido por parte das instituições inquiridas não deve ser descurado no caso de se concretizar a reestruturação institucional do turismo português.

A análise efectuada no âmbito do presente capítulo resulta da confrontação dos resultados obtidos com os objectivos/questões de investigação formulados na fase inicial do estudo.

8.4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Conforme referido no capítulo VII, em Outubro de 2003 o inquérito final foi enviado via correio para a primeira amostra composta pelas 19 regiões de turismo; 13 Comissões Municipais de Turismo; 8 Juntas de Turismo e 5 associações representativas das áreas turístico-promocionais do país: ADETURN, ADTREC, ATL, ARTA e ATA. Na mesma data o inquérito foi enviado via correio para as 240 autarquias seleccionadas como segunda amostra.

No total, o inquérito foi enviado a 285 entidades, dirigido à pessoa com responsabilidade máxima na instituição, neste caso ao presidente em funções.

Apesar da dificuldade reconhecida em obter feedback representativo ao recorrer ao envio dos inquéritos via correio, este foi o que reuniu maior consenso face aos objectivos do estudo e às suas especificidades. Não obstante a tendência generalizada para obtenção de taxas de resposta relativamente baixas, as expectativas iniciais em termos de respostas obtidas foram superadas.

Para tal contribuíram diversos factores, nomeadamente:

- as amostras seleccionadas e os critérios usados na definição das mesmas;
- o interesse do tema para as entidades inquiridas;
- o facto de se tratar de um problema comum aos inquiridos e de partilharem o desejo de encontrar uma solução premente para o mesmo;
- a abordagem feita na carta de apresentação e o apelo lançado aos inquiridos no sentido de darem o seu contributo para a compreensão de um problema que os afecta particularmente;
- a actualidade do tema no contexto turístico nacional e internacional;
- a confiança depositada no trabalho realizado;
- a experiência pessoal decorrente do contacto diário com o problema no local de trabalho.

A conjugação destes factores permitiu obter resultados superiores à taxa média de resposta para inquéritos por correio, que geralmente se situa nos 25 %.

Os inquéritos devolvidos foram sistematicamente numerados e ordenados.

Dos 285 inquéritos enviados, foram devolvidos 143, correspondendo a uma taxa de resposta de 50.2 %. O número de inquéritos válidos foi reduzido para 139, uma vez que quatro das respostas obtidas apenas informavam da indisponibilidade da instituição em responder ao inquérito. Neste sentido, a taxa de resposta válida passou para 48.8 %

8.4.1. INQUÉRITO APLICADO ÀS CÂMARAS MUNICIPAIS

PRIMEIRA PARTE

Conforme referido no capítulo da metodologia, foram seleccionadas duas amostras específicas de acordo com os objectivos do estudo, às quais se aplicou um inquérito via correio.

No que concerne o inquérito aplicado às Câmaras Municipais, dos 240 inquéritos enviados, 121 foram devolvidos devidamente preenchidos, correspondendo a uma taxa de resposta de 50,4%.

A primeira parte do inquérito consta apenas de duas questões abertas, elaboradas com vista à recolha de elementos identificativos da instituição.

Identificação do Pelouro

Questão n.º 2: " [identifique] qual o pelouro que integra a área do Turismo."

Apesar de à primeira vista poder ser confundida com uma questão meramente introdutória, as respostas à mesma são na realidade de grande interesse para o estudo em questão.

Num país que assume publicamente a sua vocação turística e o seu interesse em otimizar os benefícios decorrentes do desenvolvimento do sector, apenas uma parte das autarquias partilha desta visão acerca do turismo, consubstanciada em termos práticos na criação de um pelouro do turismo.

Das 101 respostas válidas à questão n.º 2, 27,7% refere que o Turismo está integrado no pelouro com a mesma designação, pelouro esse que abrange exclusivamente a actividade turística. Em 22,7% dos casos o Turismo partilha o pelouro com outras áreas, nomeadamente com a Cultura, Desporto, Educação, Acção Social, Ambiente, Relações Públicas, Desenvolvimento Rural, Tempos Livres, Actividades Económicas, Juventude, Urbanismo e Obras Municipais. Directa ou indirectamente todas estas áreas possuem afinidades com o Turismo, pelo que é perfeitamente compreensível que partilhem o mesmo pelouro.

Somando os dois valores é possível verificar que 50,4% das autarquias assume politicamente a mais valia que o turismo representa para o concelho, ao atribuir-lhe um pelouro ou ao integrá-lo num pelouro juntamente com áreas análogas.

Em 13 das autarquias respondentes o Turismo é assimilado por pelouros distintos, tais como, o pelouro da Cultura, Desporto, Acção Social e Educação; do Desenvolvimento Económico; das Termas do Carvalhal; da Educação e Cultura, entre outros.

Em 10 autarquias o turismo está integrado no Pelouro da Cultura e em três depende directamente do Presidente da Câmara. Nas Câmaras Municipais de Cabeceiras de Basto e Fafe, o Turismo é da responsabilidade das respectivas Empresas Municipais.

Nos restantes casos (21,7%), o Turismo encontra-se distribuído por diversos departamentos, divisões, gabinetes e serviços.

Uma consulta detalhada ao Guia do Autarca 2002/2006 e aos sites oficiais das Câmaras Municipais do país, permitiu comprovar que esta tendência se verifica a nível nacional, confirmando assim a representatividade dos dados recolhidos.

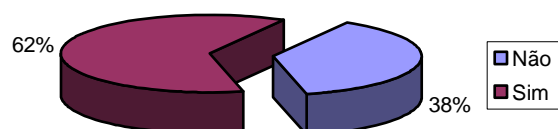
SEGUNDA PARTE

A segunda parte do inquérito é composta por quatro questões e analisa, essencialmente, a situação profissional dos recursos humanos com formação específica em turismo, a exercer funções nas instituições em questão.

Profissionais com formação em turismo

A primeira questão da segunda parte é considerada estruturante em relação às restantes questões que integram o inquérito. Nesta questão é solicitado aos respondentes que indiquem se, presentemente, existem profissionais com formação específica em turismo a exercer funções na instituição inquirida.

Gráfico n.º 1 – Profissionais com formação específica em Turismo



n = 121

Das 121 Câmaras Municipais que devolveram o inquérito, 62% respondeu afirmativamente, enquanto que 38% indicou não existirem profissionais com formação específica em Turismo a exercer funções na instituição.

Se considerarmos que o turismo tende a ser cada vez mais um fenómeno regional e local, e que presentemente se equaciona um reforço das competências regionais e locais no âmbito do turismo, o facto de 38% das Câmaras Municipais não possuírem profissionais com formação em turismo nos seus quadros de pessoal, poderá constituir

um primeiro indício da respectiva dificuldade em assumir novas ou reforçadas competências na área do turismo. Não quer isto dizer que apenas os técnicos de turismo possuem capacidades para exercer funções neste âmbito, contudo adquiriram um background académico que teoricamente os capacita para tal.

A situação torna-se ainda mais preocupante e ao mesmo tempo caricata, se considerarmos que das 46 Câmaras Municipais que afirmaram não empregar técnicos de turismo, 19 possuem pelouro do turismo e 15 indicam que o turismo está integrado noutro pelouro ou é da responsabilidade de determinada divisão, gabinete ou departamento. Então por que razão não existem profissionais com formação específica em turismo a exercer funções nas referidas instituições?

Esta situação é susceptível de diversas interpretações. Por um lado, é sabido que nem todos os concelhos do país estão conscientes das vantagens inerentes à actividade turística e que a maioria orienta as suas políticas e esforços no sentido de melhorar as condições de vida das populações, investindo em infra-estruturas básicas e obras públicas. O turismo é frequentemente visto como um sector de menor importância na actuação das Câmaras Municipais e no contexto das actividades económicas dos concelhos, razão pela qual nem todas as autarquias valorizam, por exemplo, a necessidade de um pelouro do turismo.

Se se reivindica que ao nível local de actuação as Câmaras Municipais sejam responsáveis pela formulação da política local de turismo e pela sua articulação com os demais sectores de actividade locais, assim como, pelo licenciamento das actividades turísticas, faz todo o sentido que técnicos de turismo integrem as equipas de trabalho das autarquias. O conhecimento que adquiriram no decorrer do processo de educação ou formação pode e deve constituir uma valência para a autarquia.

Refira-se, ainda, que a maioria dos concelhos que responderam negativamente à questão, são concelhos do interior com níveis de desenvolvimento inferior à média. Os próprios profissionais tendem a procurar emprego em localidades que ofereçam melhores condições de trabalho e de progressão na carreira. Mais uma vez a questão das assimetrias regionais é invocada para fundamentar o abandono progressivo dos concelhos de interior em detrimento dos concelhos mais desenvolvidos do litoral.

Todavia, os dados recolhidos são susceptíveis de uma interpretação diferente. Se considerarmos que as Câmaras Municipais seleccionadas para amostra do presente estudo fazem parte das 19 Regiões de Turismo existentes em Portugal, então o facto de 62% das autarquias empregarem profissionais de turismo, pode ser considerado bastante positivo. Ou seja, uma autarquia ao aderir a uma região de turismo delega na mesma a responsabilidade de promoção turística do concelho. Perante este cenário, torna-se compreensível que a autarquia abdique de contratar técnicos de

turismo, uma vez que compete à região de turismo dispor de recursos humanos nesta área.

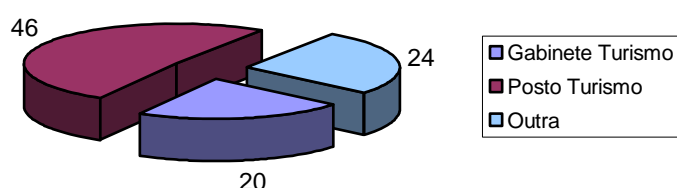
Posto isto, foi possível constatar que, apesar de confiarem às regiões de turismo a tarefa de promoção do sector, 62% das autarquias considerar importante empregar técnicos de turismo.

Estrutura

No caso de resposta afirmativa à questão, é solicitado ao respondente que indique qual a(s) estrutura(s) dentro da instituição onde os profissionais de turismo exercem funções, mediante as opções: Gabinete de Turismo, Posto de Turismo e Outra. No caso de responder outra, é solicitado que especifique.

A inclusão deste tópico no inquérito advém da formulação da seguinte hipótese: “A ausência de estruturas com objectivos e funções estratégicas pode traduzir a incapacidade da instituição em “pensar” o turismo.”

Gráfico n.º 2 – Estrutura onde os profissionais de turismo exercem funções



n = 75

Das 75 autarquias que responderam afirmativamente à questão anterior, 20 assinalaram Gabinete de Turismo, 46 Posto de Turismo e 24 Outra. O valor total de respostas não coincide com o número de autarquias, uma vez que a questão permite assinalar mais que uma opção.

Os dados recolhidos no seguimento da aplicação do inquérito corroboram a previsão inicial, de que uma parte significativa de autarquias não possui gabinete de turismo ou outra estrutura idêntica com funções essencialmente estratégicas e de planeamento do sector. À semelhança da existência ou não de um pelouro do turismo, esta realidade poderá traduzir o valor que é atribuído ao sector no contexto do desenvolvimento da autarquia.

O facto de apenas 20 autarquias possuírem gabinete de turismo demonstra que a capacidade autárquica para “pensar” o turismo em termos estratégicos, é actualmente inferior ao desejável. Mesmo ponderando a hipótese de existirem outras estruturas e recursos humanos dentro das Câmaras Municipais com capacidade para assumir esta função, o resultado final dificilmente poderá ser o mesmo.

Considerando os desafios futuros que se antevêm para as autarquias enquanto órgãos locais de turismo, seria de todo pertinente que, em função da sua dimensão e do grau de dependência do turismo, fossem criados gabinetes específicos para “pensar” o turismo e promover o desenvolvimento sustentável do sector no respectivo concelho.

No período inicial de desenvolvimento do turismo em Portugal, a necessidade urgente de mão-de-obra determinou um esforço acrescido de formação de nível I, II e III, essencialmente, na área da restauração e hotelaria.

Actualmente, os cursos de turismo direccionam-se cada vez mais para a formação de profissionais na área da gestão e do planeamento em turismo⁴⁶, formando elementos capazes de integrar os referidos gabinetes técnicos.

O turismo precisa de ser projectado em termos estratégicos, pelo que compete a cada Concelho criar condições para a optimização dos proveitos decorrentes do processo de desenvolvimento turístico. A criação de gabinetes de turismo pode e deve ser considerado um primeiro passo nesse sentido.

Das 20 Câmaras que assinalaram a opção Gabinete de Turismo, 14 possuem Pelouro do Turismo, ou seja, 70 %. Neste sentido, é possível constatar que as autarquias que em termos políticos reconhecem o valor do turismo, demonstram uma maior propensão para constituir gabinetes de turismo.

Contrastando com a percentagem de gabinetes de turismo existentes, 46 Câmaras Municipais assinalaram a existência de profissionais de turismo a exercer funções em postos de turismo.

Salvo raras excepções, uma das principais funções de quem trabalha num posto de turismo consiste em receber os turistas e orientar a sua visita pelo concelho, transmitindo-lhes as informações turísticas mais relevantes. Apesar de reconhecer a importância de um serviço desta natureza, a figura do posto de turismo não tem implícito a ideia de reflexão e planeamento, mas sim de execução de uma tarefa, modo geral, de veiculação de informação.

⁴⁶ Ver capítulo V

Conforme foi possível constatar ao longo dos últimos dois anos de investigação, os profissionais que exercem funções nos postos de turismo possuem um nível de escolaridade inferior ao que seria considerado satisfatório, especialmente nos concelhos de interior, onde é possível encontrar profissionais apenas com o ensino básico e/ou secundário, e sem qualquer formação específica em turismo.

Este facto é deveras preocupante e deveria ser alvo de uma abordagem mais aprofundada.

A questão burocrática inerente à integração dos quadros de uma autarquia faz com que exista uma grande disparidade entre a formação dos recursos humanos e as funções que exercem na prática. A opção “Outras” foi incluída precisamente para constatar esta realidade.

Trabalhar numa Câmara Municipal foi até muito recentemente sinónimo de emprego seguro para toda a vida (activa e durante a reforma), uma vez que, ao contrário de uma empresa, o Estado dificilmente corre o risco de falir. Para além do salário seguro, os funcionários das Câmaras Municipais gozam de privilégios que não estão ao alcance de quem não é funcionário público, como é o caso dos benefícios em termos de saúde. Ponderados todos os prós, são muitos os profissionais que trocam a realização pessoal de exercer a profissão para a qual se prepararam, pela segurança de um emprego numa Câmara Municipal. Ao entrarem para o quadro de pessoal com categorias inferiores, sujeitam-se às condições impostas pela autarquia e a receber de acordo com escalões definidos para as referidas categorias, na esperança de um dia poderem alcançar o lugar desejado. Porém, muitos nunca chegam a ocupar o tão almejado lugar, acabando mesmo por se especializar nas funções para as quais foram contratados.

Perante este cenário, os técnicos de turismo não constituem excepção à regra. A opção “outra” foi assinalada por 24 Câmaras Municipais, que desta forma vieram confirmar a realidade descrita anteriormente.

- Divisão de Urbanismo
- Divisão de Cultura
- Gabinete de Apoio ao Desenvolvimento
- Monumento – Solar
- Secretária do Presidente
- Divisão de Cultura e Desporto
- Divisão de Acção Cultural
- Divisão de Acção Social e Cultural
- Divisão de Cultura e Património Histórico

- Gabinete de Tempos Livres e Juventude
- Gabinete de Comunicação e Cultura
- Divisão de Apoio ao Desenvolvimento Económico
- Divisão de Educação
- Departamento de Planeamento e Gestão Urbanística
- Biblioteca Municipal

Nos casos em que o respondente assinalou que não existem profissionais com formação em turismo a exercer funções na respectiva Câmara Municipal, foi solicitado que não prosseguisse no preenchimento do inquérito e que procedesse, por favor, à devolução do mesmo.

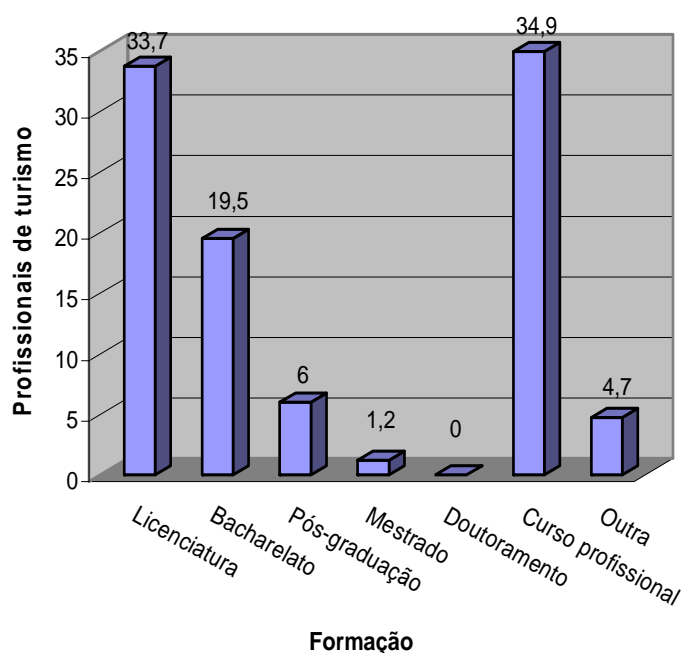
Embora sem valor aparente em termos de pesquisa, esta questão é na verdade bastante pertinente e alerta para uma realidade efectiva, ou seja, para a percentagem significativa de Câmaras Municipais⁴⁷ cujo quadro de pessoal não integra profissionais de turismo (46 respondentes 38%). De referir que uma parte significativa destas autarquias pertencem a concelhos de interior, com maior incidência no Alentejo.

Grau de Formação

Prosseguindo na avaliação da situação profissional dos técnicos de turismo, na questão n.º 2 é solicitado aos inquiridos que indiquem o grau de formação dos referidos elementos, mediante as seguintes opções: curso profissional, bacharelato, licenciatura, pós-graduação, mestrado, doutoramento e outra (especificar).

⁴⁷ Ver anexo I quadro n.º 12

Gráfico n.º 3 – Formação dos profissionais de turismo



Se por um lado a clara predominância de licenciados sobre os bacharéis demonstra um esforço acrescido de qualificação por parte dos alunos, por outro, os valores referentes aos pós-graduados, mestres e doutorados, deixam transparecer que o investimento na especialização ainda é inferior ao desejável, apesar da quantidade de cursos actualmente existentes apontar precisamente para o oposto, ou seja para uma aposta na especialização.

A própria tendência actual para a generalização de licenciaturas bietápicas e para a diminuição progressiva dos bacharelatos, justifica os resultados obtidos.

De referir que não foi assinalada a existência de qualquer doutorado em turismo a exercer funções nas Câmaras Municipais inquiridas. Apesar de se tratar de uma realidade relativamente recente em Portugal, a existência de cursos conducentes à atribuição do grau de doutor em turismo já possui alguma tradição no estrangeiro.

Mais uma vez a Universidade de Aveiro foi pioneira neste campo, mantendo em funcionamento desde 1995 o Doutoramento em Turismo.

O facto de não existirem doutorados a exercer funções em Câmaras Municipais é compreensível, uma vez que se dedicam essencialmente ao ensino e à investigação.

De referir ainda a quantidade significativa de elementos com curso profissional.

A opção Outra foi assinalada por 4.7 % dos respondentes. Os que especificaram indicaram a especialização em Turismo Rural e o curso de Guia Intérprete como outra formação.

Vínculo Profissional

Na questão n.º 3 é solicitado aos respondentes que assinalem qual o vínculo dos profissionais de turismo à instituição, mediante as seguintes opções: estágio curricular, estágio profissional, prestação de serviços, contrato a termo certo, contrato sem termo, efectivo e outro (especificar). Através desta questão procura-se avaliar o grau de segurança profissional dos recursos com formação em turismo afectos à instituição.

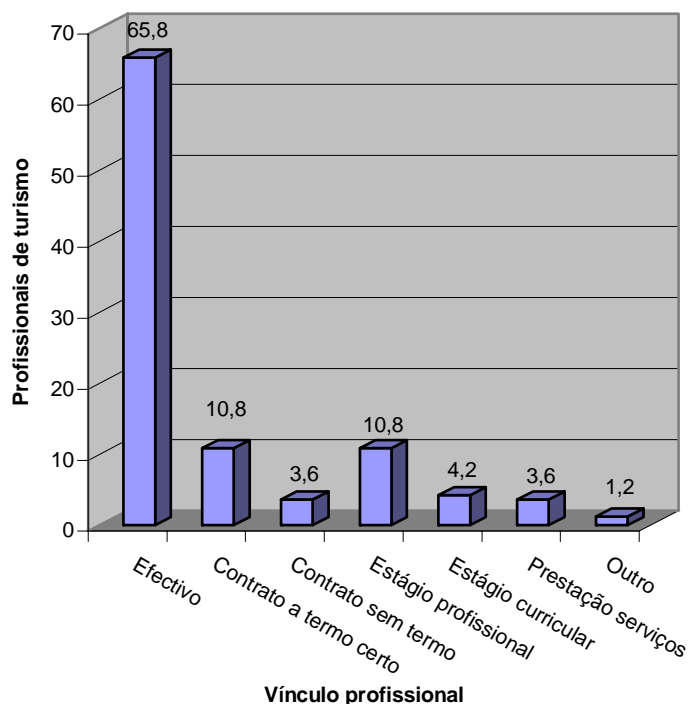
Modo geral, quando o ingresso numa Câmara Municipal via concurso público não é possível, em determinado momento, por indisponibilidade financeira ou por falta de lugar no quadro de pessoal, a realização de um estágio curricular (sem custos) ou profissional (com custos partilhados com o IEFP) constitui uma das possíveis vias de entrada.

A realização de um estágio permite à entidade patronal conhecer melhor o profissional, testar as suas capacidades, avaliar conhecimentos. Considerando o investimento que a instituição faz na formação do estagiário, seria de esperar que a taxa de permanência na instituição fosse significativa, porém os dados recolhidos no âmbito do presente inquérito revelam precisamente o oposto.

Integrar os quadros de uma Câmara Municipal constitui um processo moroso e burocrático. Entre a abertura de concurso e a integração efectiva dos quadros de pessoal chegam a passar vários meses, para não falar anos. No período intermédio entre o final do estágio e a hipotética passagem para o quadro, os profissionais são impelidos a assinar contratos sucessivos ou a optar por um sistema de prestação de serviços.

Todavia, no caso das Câmaras Municipais em estudo, o nível de segurança profissional é considerado satisfatório.

Gráfico n.º 4 – Vínculo Profissional



Do total de profissionais a exercer funções nas Câmaras Municipais inquiridas, 65.8% está integrado no quadro de pessoal em regime efectivo; 10.8 % está dependente de um contrato a termo certo; 3.6 % de um contrato sem termo e 3.6 % trabalha na instituição em regime de prestação de serviços. Em 1.2 % dos casos foi assinalada a opção “outro” referente a requisições de serviços e à cedência de profissionais afectos a uma Região de Turismo.

Relativamente aos restantes elementos, 10.8 % encontra-se a realizar estágio profissional e 4.2 % estágio curricular. Ou seja, 15 % dos profissionais de turismo que exercem funções nas autarquias inquiridas são estagiários, cuja permanência na instituição, modo geral, se limita a um período de 9 ou 3 meses, consoante o estágio.

Funções Exercidas

A quarta e última questão da segunda parte destina-se a determinar quais as principais funções exercidas pelos profissionais de turismo na instituição. Perante uma listagem de 14 funções, complementada com a opção “outras”, é solicitado ao respondente que assinale as cinco principais. A opção “outras” confere alguma liberdade ao respondente para completar as opções apresentadas. A listagem foi elaborada com base na experiência pessoal e na análise bibliográfica efectuada.

Os inquiridos assinalaram as seguintes cinco funções como sendo as principais realizadas pelos profissionais de turismo:

- organização de eventos de interesse turístico/cultural;
- informação ao visitante;
- colaboração com órgãos e entidades públicas e privadas nas tarefas de planeamento de acções de promoção;
- organização de seminários, feiras, conferências e exposições;
- organização de visitas guiadas.

No que concerne a opção “outras” funções, foram especificadas as seguintes:

- regularização dos estabelecimentos hoteleiros e de restauração;
- animação termal;
- levantamento da oferta hoteleira do concelho;
- acompanhamento do museu municipal; actualização de bases de dados;
- colaboração com o Pelouro do Desporto e da Cultura;
- organização de exposições temporárias de artes plásticas.

TERCEIRA PARTE

A terceira parte do inquérito aborda, de forma mais específica, o tema da educação e formação em turismo, explorando a sensibilidade das autarquias para com o referido tema.

Considerando o papel fundamental das autarquias no desenvolvimento futuro do turismo português, assim como, a necessidade premente de as aproximar do sistema educativo, a terceira parte do inquérito consta de 12 questões, através das quais se procura observar a postura das autarquias face:

- à avaliação do perfil existente e desejável dos profissionais de turismo;
- à educação superior em turismo;
- à formação contínua;
- ao sistema de educação e formação actual;
- à elaboração conjunta dos programas curriculares;
- à componente prática dos mesmos;
- à descentralização de competências da administração central;
- às áreas de conhecimento prioritárias para o exercício das funções em questão.

Perfil Existente / Perfil Desejável

Consciente de que a experiência de organizações como a OMT no estudo da evolução dos sistemas de educação e formação em turismo, deve servir de exemplo e estímulo à realização de trabalhos de investigação nesta área, um dos livros que mais contribuiu para a orientação da pesquisa desenvolvida no âmbito da presente dissertação foi precisamente: “An introduction to TEDQUAL: a methodology for quality in tourism education and training”, editado pela OMT em 1997.

A questão n.º 1 da terceira parte consiste numa adaptação do quadro B da aplicação da metodologia TEDQUAL ao estudo das necessidades de formação em regiões turísticas à escala mundial.

Apesar de se tratar de uma questão relativamente sensível, pretende-se, dentro do possível, estabelecer o perfil existente e o perfil desejável dos profissionais de turismo a exercer funções em Câmaras Municipais.

Uma vez identificados os “gaps” actuais entre o perfil existente e o perfil desejável, procurar-se-á retirar ilações válidas para a definição dos programas curriculares dos cursos de turismo.

Tabela n.º 19 – Perfis

	Perfil Existente %	Perfil Desejável %
Formação de base (saber)		
Capacidade de comunicação oral e escrita	96.0	4.0
Aplicação eficiente das ferramentas de marketing e gestão	41.9	58.1
Procedimentos administrativos	94.0	6.0
Procedimentos legais	61.8	38.2
Planeamento estratégico	41.3	58.7
Conhecimento acerca do sector do turismo e das principais tendências	81.7	18.3
Conhecimento específico	81.3	18.7
Conhecimento amplo (multidisciplinar)	65.2	34.8
Estratégias de comunicação e promoção	68.6	31.4
Outros		
Formação técnica (saber fazer)		
Tecnologias de informação e gestão (informática, Internet)	84.9	15.1
Facilidade de elaboração de novos produtos a partir de recursos cada vez mais escassos	59.7	40.3
Fluidez em várias línguas	63.4	36.6
Outros		
Características pessoais / Relacionamento Interpessoal (saber estar)		
Eficácia	89.9	10.1
Eficiência	92.9	7.1
Liderança	65.1	34.9
Criatividade e inovação	69.4	30.6
Disciplina e organização	89.9	10.1
Motivação e iniciativa	82.1	17.9
Perspicácia	85.5	14.5
Pensamento analítico e crítico	68.2	31.8
Responsabilidade	97.3	2.7

Simpatia	95.8	4.2
Flexibilidade	84.3	15.7
Capacidade de identificação e resolução de problemas e conflitos	82.8	17.2
Trabalho em equipa	89.0	11.0
Outros	0	0

Através desta questão pretende-se determinar as capacidades profissionais e áreas de conhecimento, consideradas prioritárias na persecução dos objectivos institucionais das Câmaras Municipais, assim como, verificar se o perfil existente dos profissionais de turismo contempla essas mesmas capacidades e conhecimentos, ou se pelo contrário, fazem parte do perfil desejável. Ao fazerem parte do perfil desejável, constituem indicadores valiosos quanto às áreas em que urge apostar em termos de educação e formação.

A Tabela n.º 19 permite detectar falhas entre a formação e educação dos profissionais de turismo (perfil existente), e as necessidades da entidade empregadora, neste caso em particular das Câmaras Municipais (perfil desejável).

Modo geral, as instituições avaliam os perfis existentes e desejáveis de acordo com as suas necessidades específicas. Ao estabelecer uma comparação entre perfis é possível identificar as competências que a instituição considera prioritárias na prossecução dos seus objectivos, não só as existentes, mas sobretudo as desejáveis. Uma vez identificadas as competências, o próximo passo consiste em fazer as devidas adaptações dos programas curriculares no sentido de suprir as falhas educativas detectadas.

Em suma, trata-se de avaliar o grau de satisfação das Câmaras Municipais face ao conhecimento e competências dos técnicos de turismo a exercer funções na autarquia, sendo que a satisfação demonstrada é encarada como indício de que o sistema de educação está a corresponder às necessidades e expectativas das autarquias.

Formação de base (saber)

No que concerne as competências e conhecimentos, existentes e desejáveis, no âmbito da formação de base, foram identificadas apenas duas áreas em que o valor do perfil desejável é superior ao do existente:

- Aplicação eficiente das ferramentas de marketing e gestão;
- Planeamento estratégico.

A natureza inconstante do turismo determina que sistematicamente se procedam a alterações ao sistema de educação e formação em turismo. Num período inicial de desenvolvimento do turismo português, a urgência de profissionais de restauração e hotelaria determinou o aparecimento de diversos cursos de formação destinados a suprir essas mesmas necessidades.

Mudam-se os tempos, mudam-se as necessidades e hoje em dia o turismo português carece essencialmente de gestores, estrategas e planeadores que pensem o turismo antes deste ser posto em prática. As áreas assinaladas pelos inquiridos vêem precisamente corroborar esta afirmação.

Salvo algumas excepções, a gestão e o planeamento são relativamente recentes no contexto educativo português, no entanto antevêem-se fundamentais no processo futuro desenvolvimento do turismo. Subentende-se que o investimento nestas áreas em termos educativos, seria uma forma de aumentar a capacidade da instituição e dos profissionais em concretizar os objectivos a que se propõem.

A comunicação oral e escrita e os procedimentos administrativos registaram as maiores taxas de satisfação por parte das instituições inquiridas.

De referir que a capacidade de comunicação e interacção com os turistas e com os parceiros estratégicos, públicos ou privados, é essencial, pelo que os resultados são bastante satisfatórios.

A análise dos dados recolhidos permite ainda constatar um equilíbrio entre o perfil existente e o desejável em termos de:

- Procedimentos legais
- Conhecimento amplo/multidisciplinar
- Estratégias de comunicação e promoção

Ou seja, apesar do perfil existente ser aceitável, os profissionais de turismo necessitam de aprofundar o conhecimento e aperfeiçoar competências nestas áreas.

Formação técnica (saber fazer)

Os valores correspondentes à formação técnica evidenciam um inequívoco domínio das novas tecnologias de informação e comunicação da parte dos profissionais de turismo. Considerando que a disciplina de tecnologias de informação é relativamente

recente nos planos curriculares dos cursos de turismo, depreende-se que o conhecimento que os profissionais de turismo possuem nesta área foi adquirido de outra forma que não por meio do curso de turismo.

A área que revela maior necessidade de aperfeiçoamento corresponde à elaboração de novos produtos a partir de recursos cada vez mais escassos.

Características pessoais/relacionamento interpessoal (saber estar)

Relativamente às características pessoais, a eficiência, a responsabilidade e a simpatia, são as características que mais sobressaem e, como tal, as que evidenciam um maior grau de satisfação por parte da instituição.

A distribuição equilibrada de valores entre o perfil existente e o desejável no âmbito da Liderança, Criatividade e Inovação, Pensamento Analítico e Crítico, legitima um maior esforço de investimento do sistema educativo e formativo nestas áreas.

Um inquérito conduzido por Frank Go em 1991, permitiu identificar as principais competências técnicas e características pessoais que os profissionais de turismo em geral devem possuir, a saber:

- comunicação eficaz
- perspectiva internacional
- capacidade criativa de solucionar problemas
- capacidade analítica
- planeamento/organização
- trabalho em equipa
- liderança
- vontade de mudar
- iniciativa
- ética
- conhecimento dos aspectos sócio-culturais do turismo
- formação contínua
- conhecimentos de informática
- capacidade de aprendizagem empírica
- línguas estrangeiras
- geografia mundial e do turismo

Questão de Investigação 3.

- Qual o contributo da avaliação do perfil existente e desejável dos profissionais de turismo a exercer funções em autarquias para a definição dos programas curriculares dos cursos de turismo?

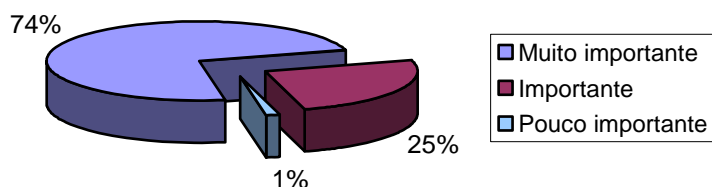
Em resposta à questão de investigação 3, os dados recolhidos permitem concluir que a avaliação do perfil existente e desejável dos profissionais de turismo, constitui um instrumento valioso na detecção das áreas de conhecimento em que são apercebidas maiores dificuldades. Em termos práticos serão estas as áreas que deverão merecer maior atenção a quando da elaboração dos programas curriculares.

A avaliação dos perfis dos profissionais de turismo por ocupação poderá facilitar a definição do corpo de conhecimentos necessários para cada ocupação. É com base nestes dados que os programas curriculares se devem estruturar, com excepção do currículo de referência defendido no âmbito da presente dissertação e que deve ser comum a todos os cursos.

Ensino Superior

Tendo em consideração que o presente estudo reconhece que a educação superior representa uma mais-valia na qualificação dos profissionais de turismo, é solicitado ao inquirido que assinale o grau de importância que atribui à educação superior em turismo, na concretização dos objectivos da instituição. A percentagem significativa de licenciados (33,7%) a exercer funções nas autarquias, corrobora os resultados obtidos nesta questão.

Gráfico n.º 5 – Educação superior em turismo



n = 75

Questão de Investigação 4.

- A educação superior é considerada relevante, no contexto da educação em turismo, para as funções exercidas nas autarquias?

Em resposta à questão de investigação 4, os resultados obtidos atestam que a educação superior é reconhecida como factor muito importante e necessário.

Apesar de nenhum respondente ter assinalado a hipótese “irrelevante”, pelo menos um indicou que a educação superior em turismo é pouco importante para a concretização dos objectivos da instituição.

O facto de as autarquias reconhecerem o valor da educação superior na prossecução dos seus objectivos, não significa necessariamente que se proceda à criação de novos cursos, mas sim que se invista na qualificação e certificação dos existentes.

Posteriormente é solicitado ao respondente que assinale duas das alternativas apresentadas enquanto sinónimos da educação superior em turismo. As alternativas positivas indicadas são: melhoria qualitativa da prestação do serviço; investimento no futuro; reforço da produtividade e aumento da competitividade. As alternativas negativas são: desperdício de tempo; desperdício de dinheiro; dispensável para as funções exercidas na instituição em questão e investimento sem retorno.

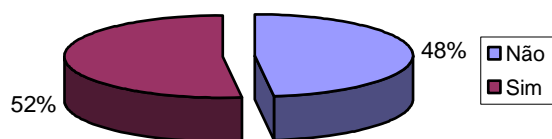
As opções que reuniram maior consenso foram: melhoria qualitativa da prestação do serviço; investimento no futuro. Refira-se que a forma como foi formulada a questão pode ter influenciado as respostas.

Formação Contínua

Uma vez abordado o tema da educação, a questão n.º 4 incide sobre o tema da formação contínua. É requerido aos respondentes que indiquem se os profissionais de turismo a exercer funções na instituição recebem formação contínua, tal como, a frequência de cursos de qualificação, especialização, reciclagem e actualização, entre outros. Ou seja, se reconhecem as vantagens em investir em iniciativas que melhorem a qualidade do serviço através da aposta na formação dos funcionários.

No caso de resposta afirmativa é solicitado que especifique em que área (s) é desenvolvida a formação.

Gráfico n. º 6 - Formação continua



n = 75

De referir que, apesar das respostas positivas suplantarem as negativas, a diferença percentual entre ambas é muito reduzida.

Questão de Investigação 5.

- As autarquias revelam uma preocupação visível em investir na formação contínua dos seus funcionários?

Em resposta à questão de investigação 5, é possível concluir que a preocupação actual com a formação permanente só é partilhada por uma parte das autarquias, ou seja, a formação continua a ser encarada como um custo e não como um investimento.

As 39 autarquias que responderam afirmativamente indicaram quais as áreas em que incide a formação. A listagem de acções de formação desenvolvidas é vasta e diversificada. Para além da usual participação em congressos e seminários, os profissionais de turismo frequentam acções de formação nas seguintes áreas:

- Turismo, Animação, Línguas estrangeiras
- Acolhimento, Atendimento, Recursos Humanos, Relações Públicas, Relações interpessoais
- Programas de apoio ao turismo
- Turismo e administração pública
- Procedimentos Administrativos, Secretariado
- Gestão, Marketing
- Informática, Novas Tecnologias de Informação
- História local, Gestão Autárquica e Fundos de Investimentos Europeus, Qualidade, Legislação, Planeamento Regional, Contabilidade Pública, Administração Autárquica, Licenciamentos, Programas de Financiamento, Fiscalização
- Preservação do Património, História, Património Cultural

- Marketing e Publicidade, Rotas e Itinerários Turísticos, Promoção, Segmentação de Mercado, Produtos Turísticos

No caso de resposta negativa, o inquirido é questionado quanto à possibilidade de os profissionais receberem formação num futuro próximo.

Apesar da opção “improvável” não ter sido assinalada por nenhum dos inquiridos, 6 consideram pouco provável a hipótese dos profissionais de turismo receberem formação num futuro próximo; 22 respondentes consideram provável, contudo apenas 8 demonstraram maior empenho, entusiasmo e interesse em apostar na formação contínua.

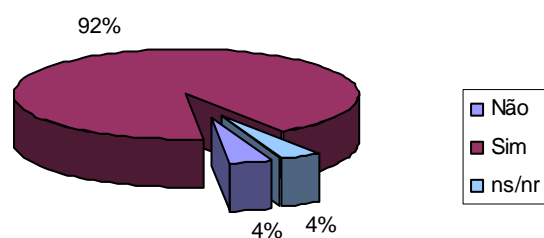
Orçamento para Formação

Considerando que o desenvolvimento de acções de formação acarreta custos, é requerido ao respondente que indique se o orçamento da instituição possui alguma rubrica referente à formação. Curiosamente, a maioria dos respondentes (76 %) assinalou a opção “sim”. Cruzando esta informação com as respostas à questão n.º 4, conclui-se que a ausência de formação não deriva necessariamente da indisponibilidade orçamental, mas da política da instituição relativamente ao tema. Isto é, se o orçamento da instituição contempla uma verba para a formação dos profissionais, então trata-se de uma opção da instituição e de quem a dirige, apostar ou não na formação dos profissionais. Os dados recolhidos no âmbito do presente inquérito demonstram que as Câmaras Municipais tendem a assumir a formação como um custo e não como um investimento.

Capacidade do sistema de educação e formação para formar profissionais qualificados

A resposta à questão n.º 5 pressupõe um conhecimento mais abrangente da realidade educativa e formativa em turismo. É solicitado ao inquirido que indique se considera o actual sistema de educação e formação em turismo capaz de formar profissionais qualificados.

Gráfico n.º 7 – Educação e formação de profissionais qualificados



n = 75

Das 75 Câmaras Municipais cujos quadros de pessoal integram profissionais de turismo, 69 estão convictas que o actual sistema de educação e formação em turismo é capaz de formar profissionais qualificados.

A confiança depositada no sector contrasta com os resultados obtidos noutras questões, nomeadamente no que concerne a permanência dos estagiários na instituição.

O facto de 63.5 % dos profissionais de turismo não permanecerem na instituição após a realização do estágio, pode ser interpretado como um reconhecimento das fraquezas do sistema e da sua capacidade limitada em formar profissionais capazes de cumprir com os objectivos da instituição.

Elaboração dos planos curriculares

As questões n.º 6 e 7 abordam o tema da elaboração dos programas curriculares dos cursos de turismo. Durante a fase de revisão e análise bibliográfica foi possível constatar que, modo geral, os investigadores defendem que a elaboração dos programas curriculares deve resultar de um processo de colaboração entre diversas entidades (governo, instituições de ensino, entidades empregadoras, alunos, docentes) para ser eficaz. É solicitado ao inquirido que declare se concorda, discorda ou se não tem opinião formada acerca deste tema.

No sentido de enfatizar a questão, é solicitado ao respondente que indique se já participou em alguma iniciativa do género.

Questão de Investigação 6.

- Os diversos intervenientes no processo educativo, considerados no âmbito do presente estudo, reconhecem e colocam em prática a necessidade de elaboração conjunta dos planos curriculares?

Respondendo à questão de investigação 6, a totalidade dos respondentes reconhece o valor e apoia a existência de iniciativas que promovam a elaboração conjunta dos planos curriculares, porém 78,1% afirma nunca ter participado em iniciativas do género. Esta atitude poderá mudar num futuro próximo se as instituições forem incentivadas a participar, se sentirem que a sua opinião é considerada válida pelo sistema e se forem devidamente informadas dos benefícios mútuos decorrentes do processo de colaboração.

No caso de resposta negativa solicita-se ao respondente que indique se considera a hipótese de participar num futuro próximo. As principais opiniões quanto a uma possível participação em iniciativas conducentes à elaboração dos programas curriculares, dividem-se entre o provável (28 respondentes 53.8%) e o pouco provável (15 respondentes 28.8%). Apenas 8 respondentes (15.4%) demonstraram interesse e entusiasmo efectivo em participar em iniciativas do género.

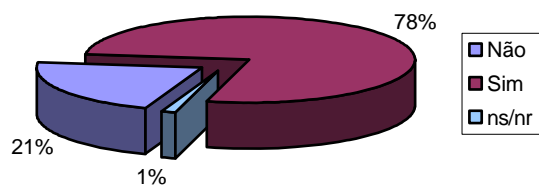
A predisposição demonstrada, apesar de positiva, é considerada pouco significativa. As autarquias reconhecem, em teoria, a necessidade de participação em iniciativas do género, porém, a percentagem de instituições que participa activamente é ainda pouco expressiva.

Estágios

As questões n. º 8 e 9 fazem referência à componente prática dos cursos de turismo, ou seja, aos estágios.

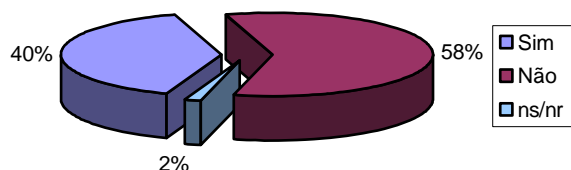
No sentido de estabelecer a ligação entre a aceitação de estagiários na instituição e a permanência posterior dos mesmos, foram colocadas duas questões: é solicitado ao respondente que indique se a instituição mantém contactos com instituições de ensino no sentido de acolher estagiários dos cursos de turismo, e no caso de resposta afirmativa, que assinale se algum dos estagiários permaneceu na instituição após o estágio.

Gráfico n.º 8 – Contacto com instituições de ensino para acolher estagiários



n = 75

Gráfico n.º 9 – Permanência na instituição



n = 58

Questão de Investigação 2.

- O número reduzido de profissionais de turismo a exercer funções em autarquias, resulta da carência generalizada de profissionais qualificados ou da falta de condições das instituições para permitirem a continuidade dos mesmos?

O gráfico n.º 8 revela que a maioria das autarquias admite estabelecer contactos com instituições de ensino no sentido de acolher estagiários, todavia, a percentagem de estagiários que permanece nas autarquias após o estágio é inferior ao esperado, face à disponibilidade demonstrada pelas autarquias.

Segundo os dados recolhidos, 15% do pessoal afecto ao turismo nas autarquias está a realizar um estágio profissional ou curricular. Este valor confirma a percentagem elevada obtida na questão n.º 8, referente ao contacto com instituições de ensino no

sentido de colher estagiários. Porém, se a percentagem de estagiários que permanece na instituição é reduzida, então prevê-se que apenas uma pequena parte dos referidos 15% serão contemplados. Estes valores podem mesmo ser desmotivantes para quem pretenda exercerem funções numa Câmara Municipal.

Porém, os dados recolhidos revelam apenas que a percentagem de estagiários que permanece na instituição é muito reduzida, porém não permitem responder na totalidade à questão de investigação 2. Modo geral existem duas razões principais para justificar estes valores: ou a instituição não possui capacidade financeira para consentir a permanência do profissional, ou as competências e conhecimentos demonstrados são considerados insuficientes e inadequados aos objectivos da instituição, corroborando a constatação de que o número de profissionais qualificados é inferior ao desejável.

A falta de satisfação por parte da entidade empregadora indicia que o sistema educativo falhou na preparação dos profissionais, e na transmissão dos conhecimentos necessários para executarem as suas funções com qualidade.

Perante estes dados é possível constatar que o estágio pode ser um meio complementar de aprendizagem efectiva, mas neste caso específico não é o meio mais adequado para ingressar no mundo do trabalho. Um estágio necessita de ser planeado e devidamente orientado, uma vez que na maioria dos casos constitui o primeiro contacto com trabalho. Contudo, facilmente encontramos os estagiários a tirar fotocópias, a atender telefones e fazer os recados que outras pessoas não querem fazer.

Formação/experiência

No processo de análise e avaliação de curricula para admissão de novos elementos, cada instituição define as características profissionais que considera essenciais ao cumprimento dos seus objectivos. Enquanto que para umas o percurso educativo é determinante, para outras a experiência profissional sobrepõe-se às habilitações.

Na questão 10 é requerido ao respondente que indique qual a característica a que atribui maior valor na avaliação de profissionais de turismo para futura integração na instituição: educação e formação; experiência profissional ou ambas. A maioria dos respondentes optou por uma combinação das duas (83.6%), apesar de na questão n.º 2 se terem mostrado claramente a favor da educação.

Estes dados são indicativos da necessidade dos programas combinarem o conhecimento teórico com o prático, promovendo o contacto com o mundo do trabalho. A componente prática dos cursos de turismo não têm necessariamente que se restringir aos estágios, ou seja, existem várias alternativas, tais como, convidar

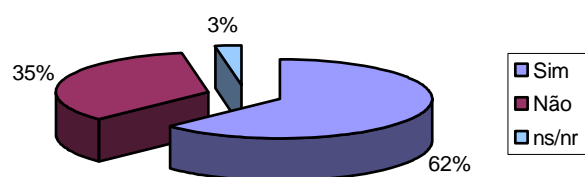
empresários e investigadores para falarem acerca da sua experiência no sector, promover visitas de estudo, preparar aulas práticas e temáticas, incentivar os alunos à investigação realizando uma aula na biblioteca da instituição, entre outras.

Capacidade para assegurar um reforço de competências

No seguimento da avaliação feita pelo respondente no decorrer do inquérito em relação à situação profissional, à educação e à formação dos profissionais de turismo, considerou-se pertinente introduzir a questão chave do inquérito. "Caso se concretize a descentralização de competências da administração central do turismo e o consequente reforço dos órgãos regionais e locais de turismo, considera que a instituição dispõe de profissionais qualificados para assegurar este possível reforço de competências?"

A questão n.º 11 confronta, desta forma, o inquirido com o culminar de toda a abordagem feita à educação e formação em turismo ao longo do inquérito.

Gráfico n.º 10 - Descentralização de competências



n= 75

Questão de Investigação 1.

- A ausência total ou parcial de profissionais com formação específica em turismo e de estruturas de âmbito estratégico (gabinete turismo), influencia a capacidade das autarquias em assumir responsabilidades acrescidas em turismo?

Questão de Investigação 7.

- As autarquias estão preparadas em termos de recursos humanos para assegurar uma potencial descentralização das competências da administração central?

Curiosamente, a percentagem de respostas positivas sobrepõe-se às negativas, revelando uma atitude positiva face às potencialidades e capacidades dos recursos humanos existente, e uma atitude optimista face à futura descentralização de competências. Em resposta à questão de investigação 7, as autarquias inquiridas confirmam estar preparadas para o processo de reestruturação institucional do turismo.

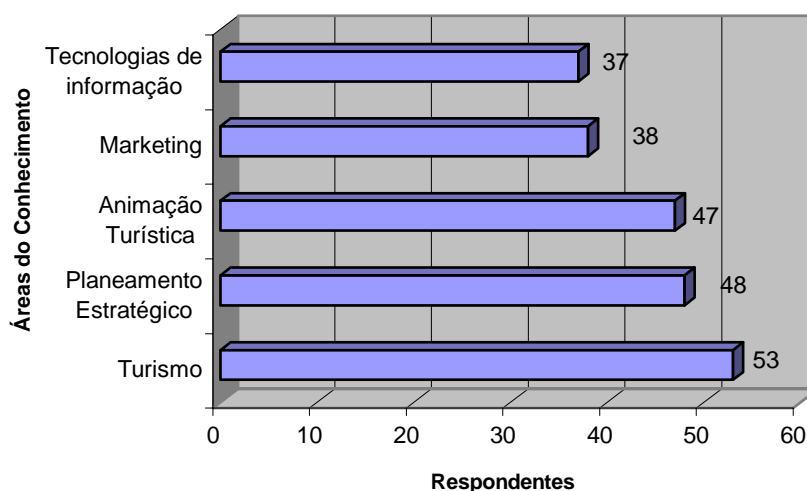
Neste caso em concreto, a ausência parcial de profissionais com formação em turismo e a ausência significativa de estruturas de carácter estratégico (gabinete de turismo) não influem na capacidade das instituições em assegurar um possível reforço de competências.

Áreas do conhecimento prioritárias

Na última questão da terceira parte do inquérito, é solicitado ao inquirido que assinale de listagem de 15 áreas do conhecimento, cinco que considere prioritárias para uma educação/formação adequada aos objectivos da instituição. A opção "outras" é novamente introduzida para permitir ao inquirido completar livremente a listagem apresentada.

Uma vez reconhecida a importância da formação e educação em turismo, procurou-se definir as áreas do conhecimento consideradas prioritárias.

Gráfico n.º 11 – Áreas do conhecimento prioritárias



Confirmando a análise feita no âmbito dos perfis existentes e desejáveis dos profissionais de turismo, 53 respondentes assinalaram turismo, 48 planeamento estratégico, 47 animação turística e 38 marketing e 37 tecnologias de informação e gestão. A questão referente aos perfis revelou basicamente as mesmas necessidades, principalmente no âmbito do planeamento e da aplicação eficiente das ferramentas de marketing e de gestão. Estas deverão ser consideradas áreas prioritárias na definição dos planos curriculares, sobretudo para suprir as necessidades identificadas, quer nesta questão, quer na avaliação dos perfis.

QUARTA PARTE

A quarta parte do inquérito é composta por quatro questões referentes à caracterização do inquirido, nomeadamente no que concerne o cargo ocupado na instituição, as habilitações literárias, a idade e o sexo. Estas variáveis foram seleccionadas e incluídas no inquérito partindo do pressuposto que as pessoas com formação em turismo, que assumem cargos de liderança, com idades entre compreendidas entre os 25 e os 34 anos demonstram uma atitude positiva para com o turismo e maior conhecimento acerca do tema em estudo. Estes factores podem obviamente influenciar as atitudes dos respondentes.

A questão referente ao sexo dos respondentes não é analisada dada a sua irrelevância para o estudo em questão.

Cargo ocupado na instituição

A questão referente ao cargo ocupado na instituição foi incluída no inquérito no sentido de permitir verificar o poder de decisão do respondente, sensibilidade para com o assunto abordado, a posição hierárquica face aos restantes elementos da equipa de trabalho, que tipo de visão tem acerca do problema, se está numa posição que lhe permite realizar alterações no sentido de melhorar e o interesse com que encarou o inquérito. O objectivo consistiu em relacionar o estatuto do respondente dentro da instituição e a atitude face ao tema em estudo.

Da totalidade dos respondentes, 37.3 % ocupa posições de chefia (vice-presidente, vereador, chefe de gabinete, director de departamento, chefe de divisão, coordenador de divisão); 45.3 % são técnicos superiores dos quais 30.6 % de turismo; 2.7% não respondeu e nos restantes 14.7% incluem-se técnicos superiores estagiários, técnicos de turismo, animadores culturais, assessores de imprensa, assistentes administrativos e técnicos auxiliares de turismo.

A predominância de técnicos superior, na sua maioria formados em turismo, traduz uma maior sensibilidade e interesse para com o presente estudo, uma vez que têm conhecimento prático acerca do tema abordado.

Habilitações literárias

O levantamento das habilitações literárias dos inquiridos é considerado igualmente relevante, na medida em que se parte do pressuposto que um indivíduo com formação específico no âmbito do turismo revela um conhecimento efectivo e uma visão mais realista das potencialidades e fraquezas do turismo, apesar de que em determinadas situações, a experiência/prática consegue ser melhor professor que a própria universidade.

Da mesma forma procurou-se constatar o nível de formação e a variedade de habilitações que é possível encontrar no contexto institucional do turismo.

Da totalidade de respondentes, 72 % são licenciados dos quais 32 % em turismo. Os restantes licenciados possuem uma formação bastante diversificada, nomeadamente nas seguintes áreas: enfermagem, português-francês, sociologia, relações públicas, ciências do desenvolvimento e da cooperação, marketing, ciências sociais, gestão de recursos humanos, economia, agronomia, direito, gestão empresarial. Esta constatação remete para o carácter multidisciplinar das equipas de trabalho a exercer funções nas instituições em questão.

Dos restantes respondentes, 8% possui um bacharelato, 8% um mestrado, 4% uma pós-graduação, 4% não respondeu, 1 pessoa completou o 12.º, 1 pessoa possui o curso complementar de liceus e 1 pessoa possui o curso magistério primário.

Idade

No que concerne a questão referente à idade, esta foi incluída no inquérito partindo do princípio o facto de o inquirido ser jovem poderá ser sinónimo de uma maior abertura para com o problema em estudo, da mesma forma que o facto de ser mais idoso poderá ser sinónimo de uma atitude mais conservadora e passiva. Considerando que o sistema de educação e formação em turismo é relativamente recente, parte-se do pressuposto que as pessoas pertencentes a uma faixa etária mais jovem terão maior probabilidade de possuir formação em turismo e de demonstrar maior sensibilidade para com o tema em estudo.

Da totalidade de respondentes, 58.6% pertence à faixa etária dos 25 aos 34 anos; 20 % à faixa dos 35 aos 44; 16 % à faixa dos 45 aos 54; 2.6 % à faixa dos 15 aos 24 e 2.6% não respondeu.

Em suma, os resultados obtidos vieram de certa forma confirmar que a maioria dos respondentes ocupa cargos superiores dentro da instituição, são licenciados e jovens (25 aos 34), factores que indiciam um maior conhecimento acerca do turismo, uma maior consciencialização das limitações do sistema de ensino e uma maior abertura e disponibilidade para participar em estudos desta natureza.

QUINTA PARTE

A quinta e última parte do inquérito consta de uma única questão aberta, na qual é solicitado ao respondente que faça as observações que considere pertinentes em relação ao tema abordado pelo inquérito: a educação e formação em turismo.

As observações feitas agrupam-se da seguinte forma:

- Necessidade de contacto com os intervenientes locais;
- Componente prática no âmbito das licenciaturas em turismo;
- Os técnicos estão dependentes da sensibilidade do poder político para o turismo mas os políticos não dispõem de educação e formação em turismo;
- Importância da especialização;
- Docentes sem formação específica em Turismo;
- Formação prática sobre organização e aproveitamento de produtos turísticos;
- Formação em recepção e atendimento;
- Formação em línguas estrangeiras para além do Inglês e do Francês;
- Formação prática;
- Recolha de opiniões junto dos próprios técnicos.

Estas observações feitas pelas entidades inquiridas com base na sua experiência prática, corroboram a análise teórica desenvolvida ao longo do estudo, e reforçam a necessidade premente de reestruturação organizativa do turismo português.

8.4.2. INQUÉRITO APLICADO AOS ÓRGÃOS REGIONAIS E LOCAIS DE TURISMO

O inquérito dirigido aos órgãos regionais e locais de turismo difere do das autarquias apenas na primeira e na segunda parte.

PRIMEIRA PARTE

Na primeira parte é solicitado ao respondente que indique a denominação e a data de criação da instituição. No âmbito do presente estudo apenas é feita referência à denominação no sentido de constatar a diversidade de órgãos que se disponibilizaram a responder ao inquérito.

Denominação da instituição

O presente inquérito foi aplicado a um total de 45 órgãos regionais e locais de turismo: 19 regiões de turismo (rt), 13 comissões municipais de turismo (cmt), 8 juntas de turismo (jt) e 5 associações de turismo (at).

Analisando a tabela n.º 20 é possível constatar a discriminação da taxa de resposta por entidade inquirida. O facto de apenas 6 regiões de turismo terem preenchido e devolvido o inquérito prende-se com o facto de, erradamente, se ter aplicado o pré-teste à totalidade das regiões de turismo.

Apesar dos resultados confirmarem o receio inicial quanto à taxa de resposta das regiões de turismo, seria de esperar uma maior compreensão da parte das mesmas, uma vez que a carta que acompanhou o inquérito demonstrou claramente que se tratava do inquérito final, reformulado após as observações e sugestões recolhidas no pré-teste.

Tabela n.º 20 – Discriminação da taxa de resposta por entidade inquirida

	Inquéritos enviados	Inquéritos devolvidos	Taxa de resposta %
rt	19	6	31.6
cmt	13	6	46.2
jt	8	3	37.5
at	5	3	60
Total	45	18	40

SEGUNDA PARTE

Na segunda parte do inquérito é solicitado aos respondentes que indiquem o número total de profissionais que integram a equipa de trabalho da instituição. A partir dos dados obtidos é possível calcular a percentagem de profissionais com formação específica em turismo a exercer funções nos ORLT.

Profissionais com formação específica em Turismo

A totalidade dos inquiridos respondeu à primeira questão indicando o número de profissionais que integram as respectivas equipas de trabalho. A resposta à questão seguinte permitiu calcular aproximadamente a percentagem de profissionais com formação em turismo.

Tabela n. ° 21 - Profissionais com formação em turismo

ORLT	N.º profissionais	Profissionais de turismo	(%)
Comissão Municipal	13	8	61.5
Comissão Municipal	39	3	7.7
Comissão Municipal	8	8	100
Comissão Municipal	6	6	100
Comissão Municipal	23	Ns/nr	
Comissão Municipal	6	4	66.6
Região de Turismo	126	7	5.5
Região de Turismo	10	1	10
Região de Turismo	11	3	27,3
Região de Turismo	22	Ns/nr	
Região de Turismo	6	1	16,7
Região de Turismo	8	2	25
Associação	3	1	33.3
Associação	5	1	20
Associação	5	3	60
Junta de Turismo	30	16	53.3
Junta de Turismo	2	0	0
Junta de Turismo	2	0	0

A percentagem de profissionais com formação específica em turismo é baixa quando comparada com os restantes elementos das equipas de trabalho, e inexistente no caso de duas juntas de turismo onde o trabalho é realizado por um secretário e um tesoureiro num caso, e por um administrador-delegado no outro.

Estes dados contribuem para reforçar a constatação do problema que deu origem ao presente estudo. Ou seja, ao nível regional e local de actuação o número de profissionais com formação em turismo é pouco expressivo, factor que aliado a outros défices poderá interferir na capacidade dos ORLT para assumirem novas competências.

Por outro lado, os resultados corroboram as observações feitas no capítulo VI acerca da funcionalidade prática de alguns destes órgãos, nomeadamente das comissões municipais e juntas de turismo.

Grau de formação

Prosseguindo na avaliação da situação laboral dos profissionais de turismo, na questão n.º 2 é solicitado aos inquiridos que indiquem o grau de formação dos referidos profissionais, mediante as seguintes opções: curso profissional, bacharelato, licenciatura, pós-graduação, mestrado, doutoramento e outra (especificar).

Por um lado, constata-se uma predominância de licenciados (38 profissionais) sobre os bacharéis (26), apesar da proximidade entre os valores, por outro, os resultados referentes aos pós-graduados (3), mestres (1) e doutorados (0), são pouco expressivos. De referir ainda que 4 dos profissionais possuem um curso profissional.

Tendo em consideração que nem todos os profissionais a exercer funções nos órgãos regionais e locais possuem formação específica em turismo, é solicitado aos inquiridos que indiquem quais as áreas de formação dos restantes elementos da equipa de trabalho.

A compilação efectuada permite comprovar a multidisciplinaridade dos profissionais a exercer funções nos ORLT. Os respondentes indicaram as seguintes áreas de formação: História, Geografia, Línguas e Literaturas Modernas, Finanças, Direito, Ciências da Educação, Relações Públicas, História, Sociologia, Economia, Secretariado, Contabilidade, Marketing e Publicidade, Comunicação, Gestão, Engenharia, Humanidades, Assessoria de Direcção, Ciências da Comunicação, Direito, Economia, Gestão de Empresas, Engenharia do Ambiente, Letras e Relações Internacionais

Tendo em consideração a escassez de profissionais qualificados com formação específica em turismo, os ORLT foram integrando nos seus quadros profissionais das mais diversas áreas, com ligação directa ou indirecta ao turismo.

À excepção destas alterações introduzidas em função da especificidade das entidades inquiridas, o restante inquérito mantém-se igual ao aplicado às autarquias.

Vínculo profissional

Na questão n.º 3 é solicitado aos inquiridos que assinalem qual o vínculo dos profissionais de turismo à instituição segundo as opções: estágio curricular, estágio profissional, prestação de serviços, contrato a termo certo, contrato sem termo, efectivo e outro (especificar). Esta questão foi incluída no inquérito para avaliar o grau de segurança profissional dos recursos com formação em turismo afectos aos ORLT.

O nível segurança profissional registado nas ORLT é considerado elevado. Da totalidade de profissionais com formação em turismo, mais de 45 profissionais estão efectivos, 13 estão vinculados a um contrato a termo certo, 2 estão a frequentar um estágio curricular, 2 estão a prestar serviços e 2 possuem um contrato sem termo.

Funções exercidas

A quarta e última questão da segunda parte destina-se a determinar quais as principais funções exercidas pelos profissionais de turismo nos ORLT. Perante uma listagem de 14 funções complementada com a opção “outras” é solicitado ao respondente que assinale as 5 principais. A opção “outras” confere alguma liberdade ao respondente para completar as opções apresentadas. A listagem foi elaborada com base na experiência pessoal e na análise bibliográfica efectuada.

Os inquiridos assinalaram as seguintes cinco funções como sendo as principais realizadas pelos profissionais de turismo:

- Elaboração de estratégias de promoção;
- Colaboração com órgãos e entidades públicas e privadas nas tarefas de planeamento de acções de promoção;
- Organização de eventos de interesse turístico/cultural;
- Participação em feiras da especialidade;
- Candidatura a fundos de investimento.

No que concerne a opção “outras” funções, foi assinalada apenas a representação institucional.

TERCEIRA PARTE

A terceira parte do inquérito final aborda, de forma mais específica, o tema da educação e formação em turismo, explorando a relação que existe entre a autarquia e o referido tema. À semelhança do inquérito aplicado às autarquias, a estrutura da questão n.º 1 da terceira parte do inquérito consiste numa adaptação do quadro B da aplicação da metodologia TEDQUAL ao estudo das necessidades de formação em regiões turísticas à escala mundial.

Através desta questão pretende-se, dentro do possível, estabelecer o perfil existente e o perfil desejável dos profissionais de turismo a exercer funções nos actuais ORLT.

Uma vez identificados os gaps actuais entre o perfil existente e o perfil desejável, procurar-se-á retirar ilações válidas para a definição dos programas curriculares dos cursos de turismo.

Tabela n.º 22 – Perfis

	Perfil Existente %	Perfil Desejável %
Formação de base (saber)		
Capacidade de comunicação oral e escrita	80.0	20.0
Aplicação eficiente das ferramentas de marketing e gestão	46.2	53.8
Procedimentos administrativos	84.6	15.4
Procedimentos legais	75.0	25.0
Planeamento estratégico	28.6	71.4
Conhecimento acerca do sector do turismo e das principais tendências	50.0	50.0
Conhecimento específico	92.3	7.7
Conhecimento amplo (multidisciplinar)	46.2	53.8
Estratégias de comunicação e promoção	66.7	33.3
Outros	0	0
Formação técnica (saber fazer)		
Tecnologias de informação e gestão (informática, Internet)	75.0	25.0
Facilidade de elaboração de novos produtos a partir de recursos cada vez mais escassos	53.8	46.2
Fluidez em várias línguas	75.0	25.0
Outros	0	0
Características pessoais / Relacionamento Interpessoal (saber estar)		
Eficácia	66.7	33.3
Eficiência	80.0	20.0
Liderança	60.0	40.0
Criatividade e inovação	71.4	28.6
Disciplina e organização	84.6	15.4
Motivação e iniciativa	66.7	33.3
Perspicácia	75.0	25.0
Pensamento analítico e crítico	53.8	46.2
Responsabilidade	93.3	6.7
Simpatia	93.3	6.7
Flexibilidade	76.9	23.1
Capacidade de identificação e resolução de problemas e conflitos	61.5	38.5
Trabalho em equipa	86.7	13.3
Outros	0	0

Através desta questão pretende-se determinar as capacidades profissionais e áreas de conhecimento consideradas prioritárias na persecução dos objectivos institucionais dos órgãos regionais e locais de turismo e verificar se o perfil existente dos profissionais de turismo contempla essas mesmas capacidades e conhecimentos, ou se pelo contrário, fazem parte do perfil desejável. Ao fazerem parte do perfil desejável, constituem indicadores valiosos quanto às áreas em que urge apostar em termos de educação e formação.

Neste sentido, foi possível detectar falhas entre a formação e educação dos profissionais de turismo (perfil existente), e as necessidades da entidade empregadora, neste caso em particular dos ORLT (perfil desejável).

Formação de base (saber)

No que concerne as competências e conhecimentos, existentes e desejáveis, no âmbito da formação de base, foram identificadas apenas três áreas em que o valor do perfil desejável é superior ao do existente:

- Aplicação eficiente das ferramentas de marketing e gestão;
- Planeamento estratégico;
- Conhecimento amplo (multidisciplinar).

De referir que, à excepção do conhecimento amplo, as primeiras duas opções coincidem com as respostas ao inquérito das autarquias. Neste sentido é possível inferir que a falta de competências estratégicas no âmbito da gestão e do planeamento constitui um “mal geral”. Estes dados vieram reforçar a necessidade de adequação dos programas curriculares, no sentido de suprirem o défice evidente de gestores e estratégias a trabalhar no e para o turismo.

O conhecimento específico, os procedimentos administrativos e a comunicação oral e escrita registaram as maiores taxas de satisfação da parte das instituições inquiridas.

A análise dos dados recolhidos permite ainda constatar um equilíbrio entre o perfil existente e o desejável, em termos de conhecimento acerca do sector do turismo e das principais tendências.

Formação técnica (saber fazer)

Os valores correspondentes à formação técnica evidenciam um domínio das novas tecnologias de informação e comunicação, assim como, fluidez em várias línguas.

A área que revela maior necessidade de aperfeiçoamento é a elaboração de novos produtos a partir de recursos cada vez mais escassos.

Características pessoais/relacionamento interpessoal (saber estar)

Relativamente às características pessoais, a simpatia, a responsabilidade e a disciplina e organização são as características que mais sobressaem e, como tal, as que evidenciam um maior grau de satisfação por parte da instituição.

A distribuição equilibrada de valores entre o perfil existente e o desejável no âmbito da Liderança e Pensamento Analítico e Crítico, legitima um maior esforço de investimento do sistema educativo e formativo nestas áreas.

Questão de Investigação 3.

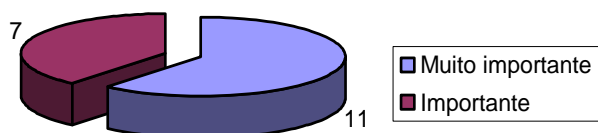
- Qual o contributo da avaliação do perfil existente e desejável dos profissionais de turismo a exercer funções em ORLT para a definição dos programas curriculares dos cursos de turismo?

Em resposta à questão de investigação 3, os dados recolhidos permitem concluir que a avaliação do perfil existente e desejável dos profissionais de turismo constitui um instrumento valioso na detecção dos “gaps” existentes entre a formação dos profissionais de turismo e as necessidades das entidades empregadoras. Neste sentido, é possível identificar quais as áreas que devem constar dos programas curriculares para suprir as falhas apontadas.

Educação superior

Tendo em consideração que o presente estudo reconhece que a educação superior representa uma mais-valia na qualificação dos profissionais de turismo, é solicitado aos inquiridos que assinalem o grau de importância que atribuem à educação superior em turismo na concretização dos objectivos/competências da instituição.

Gráfico n.º 12 – Educação superior em turismo



n = 18

Questão de Investigação 4.

- A educação superior é considerada relevante, no contexto da educação em turismo, para as funções exercidas nos ORLT?

Em resposta à questão de investigação 4, os resultados obtidos atestam que a formação superior dos profissionais de turismo é muito importante para a concretização dos objectivos dos ORLT. Mais uma vez, o facto dos ORLT reconhecerem o valor da educação superior na prossecução dos seus objectivos, não significa necessariamente que seja necessário aumentar o número de cursos, mas sim investir na qualificação e certificação dos cursos existentes.

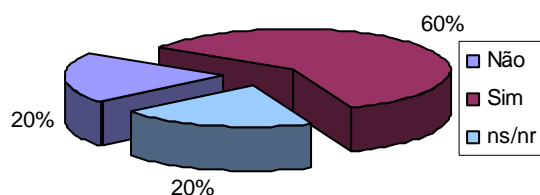
Na questão seguinte é solicitado ao respondente que assinale duas das alternativas apresentadas enquanto sinónimos da educação superior em turismo. As alternativas positivas indicadas são: melhoria qualitativa da prestação do serviço; investimento no futuro; reforço da produtividade e aumento da competitividade. As alternativas negativas são: desperdício de tempo; desperdício de dinheiro; dispensável para as funções exercidas na instituição em questão e investimento sem retorno.

As opções que reuniram maior consenso foram: melhoria qualitativa da prestação do serviço; investimento no futuro.

Formação contínua

Uma vez abordado o tema da educação, a questão n.º 4 incide sobre o tema da formação contínua. É requerido aos respondentes que indiquem se os profissionais de turismo a exercer funções nos ORLT recebem formação contínua.

Gráfico n.º 13 - Formação continua



n = 18

No caso de resposta afirmativa é solicitado que especifiquem em que área (s) é desenvolvida a formação.

Do total de respondentes, 12 assinalaram que os profissionais de turismo recebem formação contínua e apenas 4 responderam negativamente.

Questão de Investigação 5.

- Os ORLT revelam uma preocupação visível em investir na formação contínua dos seus funcionários?

Em resposta à questão de investigação 5, é possível concluir que a preocupação actual com a formação contínua é mais evidente nos ORLT do que nas autarquias. Perante os resultados obtidos é possível concluir que os ORLT encaram a formação contínua numa perspectiva de investimento.

Os 12 ORLT que responderam afirmativamente indicaram quais as áreas em que incide a formação. A listagem de acções de formação desenvolvidas é vasta e diversificada. Para além da usual participação em congressos e seminários, os profissionais de turismo frequentam acções de formação nas seguintes áreas:

- Turismo, Línguas estrangeiras
- Novas Tecnologias de Informação
- Qualidade
- Gestão
- Marketing, Relações Públicas
- Procedimentos Administrativos, Atendimento
- Administração, Contabilidade Pública
- Planeamento Regional
- Financiamento

No caso de resposta negativa, o inquirido é questionado quanto à possibilidade de os profissionais receberem formação num futuro próximo.

Apesar da opção “improvável” não ter sido assinalada por nenhum dos inquiridos, 1 considerou pouco provável a hipótese dos profissionais de turismo receberem formação num futuro próximo; 1 respondente considerou provável, e apenas 2 demonstraram maior interesse em investir na formação contínua.

Orçamento

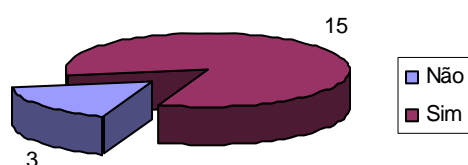
Considerando que o desenvolvimento de acções de formação acarreta custos, é requerido ao respondente que indique se o orçamento da instituição possui alguma rubrica referente à formação. Do total de respondentes 58.8% assinalou que sim e 41.2% assinalou que o orçamento da instituição não contempla a formação. Neste

caso, a indisponibilidade financeira não pode justificar a ausência de formação contínua.

Capacidade do sistema de educação e formação para formar profissionais qualificados

A resposta à questão n.º 5 pressupõe um conhecimento mais abrangente da realidade educativa e formativa em turismo. É solicitado ao inquirido que indique se considera o actual sistema de educação e formação em turismo capaz de formar profissionais qualificados.

Gráfico n.º 14 – Educação e formação de profissionais qualificados



n = 18

Dos 18 ORLT que responderam ao inquérito, 15 estão convictos que o actual sistema de educação e formação em turismo é capaz de formar profissionais qualificados.

À semelhança das autarquias inquiridas, os ORLT demonstram uma visão bastante positiva acerca do actual sistema de educação e formação em turismo.

Elaboração dos planos curriculares

As questões n.º 6 e 7 abordam o tema da elaboração dos programas curriculares dos cursos de turismo. É solicitado ao inquirido que assinale se concorda, discorda ou se não tem opinião formada quanto à afirmação de que a elaboração dos programas curriculares deve resultar de um processo de colaboração entre diversas entidades (governo, instituições de ensino, entidades empregadoras, alunos, docentes) para ser eficaz.

A totalidade dos inquiridos respondeu que concorda com a afirmação, demonstrando o reconhecimento do valor de iniciativas do género.

No sentido de enfatizar a questão anterior, é solicitado ao respondente que indique se já participou em alguma iniciativa do género.

Questão de Investigação 6.

- Os diversos intervenientes no processo educativo, considerados no âmbito do presente estudo, reconhecem e colocam em prática a necessidade de elaboração conjunta dos planos curriculares?

Respondendo à questão de investigação 6, a totalidade dos respondentes reconhece o valor, e apoia a existência de iniciativas que promovam a elaboração conjunta dos planos curriculares, porém apenas uma instituição afirma ter participado em iniciativas do género. No caso de resposta negativa solicita-se ao respondente que indique se considera a hipótese de participar num futuro próximo.

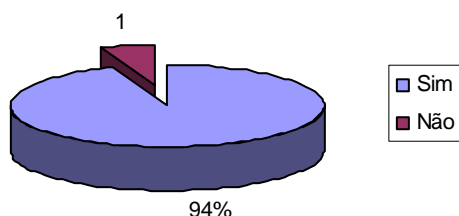
As principais opiniões quanto a uma possível participação em iniciativas conducentes à elaboração dos programas curriculares dividem-se entre muito provável (4 respondentes), o provável (6 respondentes), o pouco provável (3 respondentes) e o improvável (1 respondente).

A predisposição demonstrada é considerada significativa e um indício positivo da vontade destes órgãos em participar em iniciativas do género e em darem o seu contributo para a elaboração dos programas curriculares.

Estágios

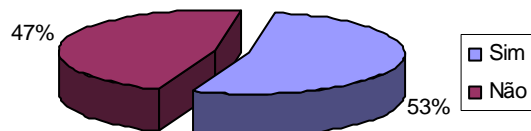
As questões n.º 8 e 9 fazem referência à componente prática dos cursos de turismo, ou seja, aos estágios. No sentido de estabelecer a ligação entre a aceitação de estagiários na instituição e a permanência posterior dos mesmos, foram colocadas duas questões: é solicitado ao respondente que indique se a instituição mantém contactos com instituições de ensino no sentido de receber estagiários dos cursos de turismo, e no caso de resposta afirmativa, que assinale se algum dos estagiários permaneceu na instituição após o estágio.

Gráfico n.º 15 – Contactos com instituições de ensino para acolher estagiários



n = 18

Gráfico n.º 16 – Permanência na instituição



n = 17

Questão de Investigação 2.

- O número reduzido de profissionais de turismo a exercer funções em ORLT, resulta da carência generalizada de profissionais qualificados ou da falta de condições das instituições para permitirem a continuidade dos mesmos?

O gráfico n.º 15 revela que a maioria dos ORLT (94%) admite estabelecer contactos com instituições de ensino no sentido de acolher estagiários.

Os dados recolhidos revelam que 53% dos estagiários permanece na instituição, valores mais animadores que no caso das autarquias.

Mais uma vez, o facto de 47 % dos estagiários não permanecerem nos ORLT após o estágio, pode traduzir a falta de capacidade financeira da instituição para suportar um custo acrescido, principalmente no caso dos ORLT em que os orçamentos são limitados, ou incapacidade dos profissionais em cumprir com os objectivos da instituição.

Formação/experiência

Na questão n.º 10 é solicitado ao respondente que indique qual a característica a que atribui maior valor na avaliação de profissionais de turismo para futura integração na instituição: educação e formação; experiência profissional ou ambas. A maioria dos respondentes optou por uma combinação das duas (77.8%), à semelhança das autarquias.

Estes dados reforçam a necessidade dos cursos de turismo conjugarem o conhecimento teórico com o prático, promovendo o contacto com o mundo do trabalho.

Capacidade para assegurar um reforço de competências

Uma vez abordada a questão da educação e formação em turismo com alguma profundidade, o respondente é confrontado com a questão central do inquérito: “Caso se concretize a descentralização de competências da administração central do turismo e o consequente reforço dos órgãos regionais e locais de turismo, considera que a instituição dispõe de profissionais qualificados para assegurar este possível reforço de competências?”

Questão de Investigação 1.

- A ausência total ou parcial de profissionais com formação específica em turismo influencia a capacidade dos ORLT em assumir responsabilidades acrescidas em turismo?

Questão de Investigação 7.

- Os ORLT estão preparados em termos de recursos humanos para assegurar uma potencial descentralização das competências da administração central?

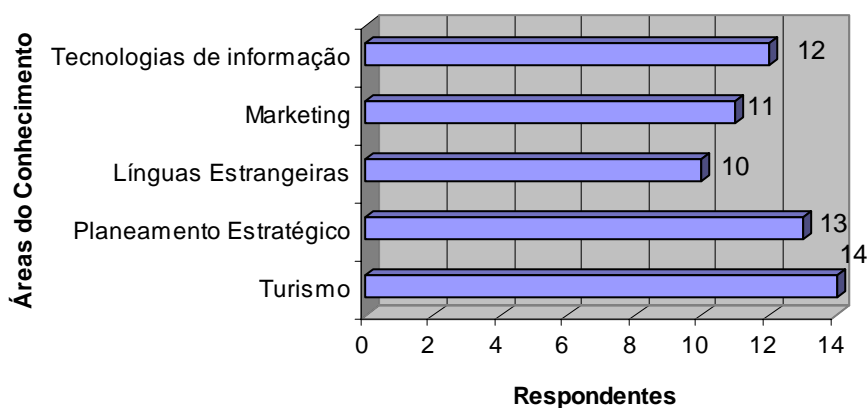
Mais uma vez, a percentagem de respostas positivas (70.6%) sobrepõe-se às negativas (29.4%), deixando transparecer um forte sentimento de auto-confiança. Respondendo à questão de investigação 7, os ORLT inquiridos admitem estar preparados para assegurar o reforço das suas competências nomeadamente em termos de promoção e fiscalização.

Neste caso em concreto, a ausência significativa de profissionais com formação em turismo não influi na capacidade das instituições em assegurar um possível reforço de competência.

Áreas de conhecimento prioritárias

Na última questão da terceira parte do inquérito, é solicitado ao inquirido que assinale de listagem de 15 áreas do conhecimento, cinco que considere prioritárias para uma educação/formação adequada aos objectivos da instituição. A opção “outras” é novamente introduzida para permitir ao inquirido completar livremente a listagem apresentada.

Gráfico n.º 17 – Áreas do conhecimento prioritárias



Confirmando a análise feita no âmbito dos perfis existentes e desejáveis dos profissionais de turismo, 14 respondentes assinalaram turismo, 13 planeamento estratégico, 12 tecnologias de informação e gestão, 11 marketing e 10 línguas estrangeiras. À excepção das línguas estrangeiras, no inquérito aplicado às autarquias as áreas de conhecimento assinaladas foram exactamente as mesmas. Estes dados reforçam a premência de serem consideradas áreas prioritárias na definição dos planos curriculares, sobretudo para suprir as necessidades identificadas, quer nesta questão, quer na avaliação dos perfis.

QUARTA PARTE

A quarta parte do inquérito é composta por quatro questões referentes à caracterização do inquirido, nomeadamente no que concerne o cargo ocupado na instituição, as habilitações literárias, a idade e o sexo.

Estas variáveis foram seleccionadas e incluídas no inquérito partindo do pressuposto que as pessoas com formação em turismo, que assumem cargos de liderança, com idades entre compreendidas entre os 25 e os 34 anos demonstram uma atitude positiva para com o turismo e maior conhecimento acerca do tema em estudo. Estes factores podem obviamente influenciar as atitudes dos respondentes.

A questão referente ao sexo dos respondentes não é analisada dada a sua irrelevância para o estudo em questão.

Cargo ocupado na instituição

A questão referente ao cargo ocupado na instituição foi incluída no inquérito com o objectivo de relacionar o estatuto do respondente dentro da instituição e a atitude face ao tema em estudo.

Da totalidade dos respondentes, 27.8 % ocupa posições de chefia (presidente, chefe de divisão, directora, director administrativo e financeiro, administrador delegado); 38.9 % são técnicos superiores; 5.5 % não respondeu e nos restantes 27.8 % incluem-se técnicos de turismo, vogais da comissão executiva, secretários gerais adjuntos, técnicos de marketing.

Habilitações literárias

O levantamento das habilitações literárias dos inquiridos é considerado igualmente relevante, na medida em que se parte do pressuposto que um indivíduo com formação específico no âmbito do turismo revela um conhecimento efectivo e uma visão mais realista das potencialidades e fraquezas do turismo.

Da totalidade de respondentes, 15 (83.3 %) são licenciados dos quais dois em turismo e outros dois em informação turística. Dos restantes respondentes, 5.5 % possui um bacharelato, 5.5 % uma pós-graduação, 5.5 % não respondeu.

Idade

No que concerne a questão referente à idade, esta foi incluída no inquérito partindo do princípio o facto de o inquirido ser jovem poderá ser sinónimo de uma maior abertura para com o problema em estudo, da mesma forma que o facto de ser mais idoso poderá ser sinónimo de uma atitude mais conservadora e passiva.

Da totalidade de respondentes, 50% pertence à faixa etária dos 25 aos 34 anos; 11.1 % à faixa dos 35 aos 44; 27.7% à faixa dos 45 aos 54; 5.5 % à faixa dos 15 aos 24 e 5.5 % não respondeu.

Os resultados obtidos vieram de certa forma confirmar que a maioria dos respondentes ocupa cargos superiores dentro da instituição, são licenciados e jovens (25 aos 34), factores que indiciam um maior conhecimento acerca do turismo, uma maior consciencialização das fraquezas do sistema de ensino e uma maior abertura e disponibilidade para participar em estudos desta natureza.

QUINTA PARTE

A quinta e última parte do inquérito consta de uma única questão aberta, na qual é solicitado ao respondente que faça as observações que considere pertinentes em relação ao tema abordado pelo inquérito: a educação e formação em turismo.

As principais observações registadas são:

- Necessidade de formação para dirigentes dos órgãos locais e regionais de turismo;
- Necessidade de profissionais formados na área da promoção turística;
- Necessidade de contacto com os intervenientes locais;
- A articulação entre as RT e as autarquias deve ser efectiva e orientadora e não só meramente institucional. A motivação para a vocação turística de uma dada zona só é possível num contexto partilhado pelos vários agentes favorecendo sempre padrões de qualidade.

8.5. SÍNTESE

Mais que a simples análise dos dados obtidos através da aplicação do inquérito elaborado para o presente estudo, este capítulo deve ser entendido como uma reflexão acerca da realidade educativa e formativa em turismo no nosso país; das principais lacunas apercebidas pelas amostras enquanto entidades empregadoras e da forma como as referidas lacunas influenciam o desempenho dos profissionais de turismo, neste caso, dos que se encontram actualmente a exercer funções em Câmaras Municipais e Órgãos Regionais e Locais de Turismo.

A escolha recaiu sobre estes profissionais por duas razões: por um lado, para contrariar a tendência verificada ao nível dos estudos consultados em circunscrever os recursos humanos em turismo à hotelaria, restauração e venda de viagens; por outro, pela necessidade sentida enquanto um desses profissionais de contribuir para a melhoria dos sistema de educação e formação em turismo.

A questão que os respondentes tiveram maior dificuldade em compreender, foi sem dúvida a questão referente à definição dos perfis dos profissionais de turismo.

À excepção destas observação, no conto geral os resultados são considerados satisfatórios, principalmente a taxa de resposta obtida.

Existem diversas razões susceptíveis de justificar a não devolução do inquérito devidamente preenchido:

- O inquérito não chegou ao destino devido a endereço insuficiente, situação que no âmbito do presente estudo não se verificou, uma vez que não foram registadas devoluções;
- O inquérito chegou ao destino mas não foi aberto por ser considerado mais um estratagema publicitário;
- O objectivo do estudo não foi entendido pelo respondente;
- O respondente não se identificou com o estudo;
- O conteúdo das questões não foi suficientemente claro;
- Os dados solicitados foram considerados demasiado pessoais para serem divulgados;
- O respondente não considerou o inquérito importante para despendar tempo a preenchê-lo;
- O inquérito foi colocado de lado e esquecido.

Apesar de consciente das limitações da análise efectuada, por se tratar de uma abordagem elementar em termos estatísticos, as ilações retiradas no decorrer da análise, assim como, os resultados obtidos não deixam de ser considerados

representativos da realidade profissional de quem exerce funções numa Câmara Municipal ou num dos Órgãos Regionais e Locais de Turismo.

O próximo e último capítulo possui uma dupla funcionalidade: por um lado são tecidas considerações generalizadas acerca do tema da dissertação, dos objectivos propostos e dos resultados obtidos, por outro são apresentadas sugestões e recomendações quanto ao futuro da educação e formação em turismo.

9.1. INTRODUÇÃO

Os desafios que o Turismo enfrenta actualmente, constituem o resultado de transformações sucessivas verificadas nas últimas décadas ao nível dos hábitos e do grau de exigência dos consumidores, dos sistemas produtivos e dos factores de competitividade.

Num contexto de crescente globalização emergiu o paradigma da Nova Era do Turismo. Apesar da presente dissertação assumir que a defesa da qualidade da educação e formação em turismo é essencial no contexto deste novo paradigma, o caminho a percorrer afigura-se longo.

Os objectivos gerais que orientaram o desenrolar do presente estudo foram os seguintes:

- Abordar de forma crítica a situação actual da educação e formação em turismo no contexto nacional e internacional;
- Avaliar a capacidade actual, em termos de recursos humanos, dos Órgãos Regionais e Locais de Turismo e das Autarquias pertencentes às 19 Regiões de Turismo existentes, para assegurarem uma potencial descentralização de competências da Administração Central, na medida em que são encarados como os principais intervenientes no processo futuro de desenvolvimento do sector.
- Definir o papel que os profissionais com formação específica em turismo devem desempenhar no referido processo de descentralização.

O primeiro objectivo foi alcançado através da abordagem teórica feita ao tema do capítulo I ao VI da dissertação. O segundo e terceiro objectivos estão directamente relacionados com a componente empírica do estudo. Neste sentido, foram elaboradas 7 questões de investigação, às quais se procurou dar resposta mediante a aplicação de um inquérito e da subsequente análise dos resultados obtidos.

9.2. RESUMO DAS PRINCIPAIS CONCLUSÕES

De uma forma geral, os órgãos inquiridos no âmbito do presente estudo partilham uma preocupação efectiva em relação ao tema da presente dissertação, consubstanciada antes de mais, na disponibilidade demonstrada em preencher o inquérito que lhes foi remetido.

Conforme referido no capítulo da metodologia, foram seleccionadas duas amostras específicas (Câmaras Municipais e Órgãos Regionais e Locais de Turismo) de acordo com os objectivos do estudo, às quais se aplicou um inquérito via correio. Tendo em consideração algumas especificidades inerentes às referidas amostras, os inquéritos aplicados são iguais à excepção da primeira e da segunda parte.

Uma breve abordagem ao número de autarquias que possui pelouro do turismo, permitiu concluir que 50,4 % das autarquias inquiridas assume politicamente a mais valia que o turismo representa para o respectivo concelho, ao atribuir-lhe um pelouro ou ao integrá-lo num pelouro juntamente com áreas análogas. Uma consulta posterior ao Guia do Autarca 2002/2006 permitiu constatar que a nível nacional a tendência se confirma.

Conforme referido no capítulo VI, o turismo português carece de alguma falta de sensibilidade a nível local. É encarado como um sector pouco representativo na actuação das Câmaras Municipais e no contexto das actividades económicas dos concelhos. Convicta de que o turismo português tenderá a ser cada vez mais um fenómeno regional e local, pelos benefícios decorrentes de uma maior proximidade ao turista, o mesmo deve ser encarado pelos autarcas como um instrumento privilegiado de desenvolvimento dos concelhos a diversos níveis.

No que concerne a percentagem de profissionais com formação em turismo a exercer funções nos órgãos inquiridos, foi possível constatar que apesar de 62% das autarquias empregarem profissionais de turismo, este valor é considerado pouco expressivo face aos desafios que estas entidades enfrentam no contexto do desenvolvimento futuro do turismo. Todavia, este valor é considerado positivo se pensarmos que as autarquias inquiridas estão integradas em regiões de turismo e, como tal, poderiam abdicar de contratar técnicos de turismo, uma vez que poderiam assumir que compete à respectiva região de turismo dispor de recursos humanos nesta área.

Relativamente aos ORLT, a percentagem de profissionais com formação específica em turismo é baixa quando comparada com a totalidade de elementos que constituem as equipas de trabalho, chegando mesmo a ser inexistente no caso de duas juntas de

turismo. Para além de reforçarem a constatação do problema que motivou o presente estudo, os resultados corroboram as observações feitas no capítulo VI acerca da funcionalidade prática de alguns destes órgãos, nomeadamente das comissões municipais e juntas de turismo.

Por outro lado, o facto de as duas amostras terem registado percentagens pouco significativas, exclui a hipótese dos valores registados variarem consoante a amostra.

Os dados recolhidos no seguimento da aplicação do inquérito permitiram constatar que apenas 20 autarquias possuem gabinete de turismo, e corroboram a previsão inicial de que uma parte significativa de autarquias não possui estruturas com funções, essencialmente, estratégicas e de planeamento do sector. À semelhança da existência ou não de um pelouro do turismo, esta realidade poderá traduzir o valor que é atribuído ao sector no contexto do desenvolvimento da autarquia.

Considerando os desafios futuros que se antevêm para as autarquias, enquanto órgãos locais de turismo, seria pertinente que fossem criadas mais estruturas destinadas a “pensar” o turismo.

Os resultados permitiram ainda constatar que em 24 autarquias os profissionais com formação em turismo exercem funções em diversos departamentos, gabinetes e divisões, sendo que na maioria dos casos as funções exercidas não correspondem à formação.

A análise do grau de formação dos profissionais de turismo permitiu constatar a predominância de licenciados, evidenciando uma maior aposta na qualificação por parte dos alunos. Contrastando com este cenário, a frequência de pós-graduações ainda é pouco expressiva, apesar dos cursos evidenciarem um crescimento gradual nos últimos anos.

O nível de segurança profissional nas autarquias e ORLT é considerado positivo, tendo em consideração as elevadas taxas de efectivos.

O levantamento das funções exercidas pelos profissionais de turismo permitiu constatar que, o trabalho estratégico e de planeamento é mais visível ao nível dos ORLT do que nas autarquias. O facto de nas Câmaras Municipais, a maioria dos profissionais de turismo trabalhar em postos de turismo, estrutura mais vocacionada para o acolhimento e recepção de visitantes, justifica os resultados obtidos.

A análise dos perfis existente e desejável dos profissionais de turismo a exercer funções nos órgãos inquiridos permitiu concluir o seguinte: no âmbito da formação de base (saber) os profissionais revelam uma falta preocupante de competências ao nível da aplicação eficiente das ferramentas de marketing e gestão, do planeamento estratégico e do conhecimento amplo (multidisciplinar).

Ao nível da formação técnica (saber fazer), os profissionais demonstram possuir bons conhecimentos no âmbito das tecnologias de informação, porém revelam alguma dificuldade em elaborar novos produtos a partir de recursos cada vez mais escassos.

Relativamente às características pessoais (saber estar) a simpatia, a responsabilidade, a eficiência, a disciplina e organização são as características que mais sobressaem e, como tal, as que evidenciam um maior grau de satisfação por parte da instituição.

Esta avaliação constitui um instrumento válido na detecção das áreas de conhecimento em que são apercebidas maiores dificuldades. Em termos práticos serão estas as áreas que deverão merecer maior atenção a quando da elaboração dos programas curriculares.

De um modo geral, o ensino superior é apercebido pelas autarquias e ORLT como uma mais-valia na qualificação dos profissionais de turismo. Este reconhecimento deve incentivar a um maior investimento na qualificação dos cursos existentes e respectiva acreditação. O facto de ambas as amostras considerarem muito importante a educação e formação em turismo, demonstra que esta atitude perante o ensino superior não está relacionada com o tipo de amostra.

No que concerne a atitude dos inquiridos face à relevância da formação contínua no contexto profissional, os dados recolhidos no âmbito do presente inquérito demonstram que as Câmaras Municipais tendem a assumir a formação mais como um custo e do que como um investimento, enquanto que os ORLT encaram a formação contínua mais numa perspectiva de investimento.

Contrariamente às expectativas iniciais, a maioria dos inquiridos concorda que o actual sistema de educação e formação em turismo é capaz de formar profissionais qualificados.

A maioria dos inquiridos concorda, ainda, que a elaboração dos planos curriculares deve constituir o resultado de um processo de colaboração entre diversas entidades (governo, instituições de ensino, entidades empregadoras, alunos, docentes) para ser eficaz. Todavia, apenas uma percentagem ínfima dos inquiridos já participou em

iniciativas do género. Não obstante, demonstram interesse em participar num futuro próximo.

A maioria dos inquiridos admite estabelecer contactos com instituições de ensino no sentido de acolher estagiários, contudo, a percentagem de estagiários que permanece nas autarquias após o estágio é inferior ao esperado. Este facto pode ter uma dupla interpretação: ou traduz a falta de capacidade financeira da instituição para suportar um custo acrescido, ou significa que o sistema de ensino não preparou os profissionais convenientemente para cumprirem com os objectivos da instituição.

A forma mais indicada de adquirir conhecimentos e competências necessárias ao exercício de funções nos órgãos inquiridos, revelou ser a conjugação do conhecimento (formação) teórico com a experiência, reforçando a necessidade expressa neste estudo de existir uma maior colaboração entre as instituições de ensino e as entidades empregadoras na definição dos planos curriculares.

A constatação de que os órgãos inquiridos se consideram preparados, em termos de profissionais qualificados, para assegurar um potencial reforço de competências, constituiu a maior surpresa do estudo. Após indicarem que a percentagem de profissionais de turismo é pouco expressiva; que os profissionais existentes revelam falhas ao nível das competências estratégicas e de gestão, e que o número de estruturas destinadas a “pensar” o turismo é limitado, seria de esperar que os órgãos inquiridos admitissem as suas limitações ao nível da qualificação dos seus recursos humanos, para assegurar novas competências.

O processo de reestruturação institucional do turismo deve ter um princípio, um meio e um fim. Avançar para o fim sem antes avaliar e solucionar as fraquezas do sistema pode produzir um efeito adverso ao desejado, e a questão da qualificação dos profissionais de turismo constitui efectivamente uma dessas fraquezas.

O turismo, o planeamento estratégico, o marketing e as tecnologias de informação e gestão, constituem as áreas do conhecimento consideradas prioritárias no cumprimento dos objectivos dos órgãos inquiridos, revelando uma necessidade de recursos humanos flexíveis e com conhecimentos multidisciplinares, susceptíveis de se adaptarem facilmente às funções específicas de cada categoria profissional.

Por outro lado, os dados confirmam a necessidade de planeadores, gestores e estratégias constatada na análise dos perfis existentes e desejáveis.

A elaboração da presente dissertação permitiu, ainda, identificar alguns dos factores susceptíveis de influenciar o desenvolvimento futuro da educação e formação em turismo:

- Qualidade do ensino, dos docentes e dos materiais de apoio;
- Globalização;
- Nova era do turismo;
- Super segmentação da procura;
- Flexibilidade das empresas e dos recursos humanos;
- Integração diagonal;
- Ausência de uma definição universal consensual de turismo;
- Alterações nos hábitos de consumo e nos níveis de exigência dos consumidores;
- Incapacidade em acompanhar ritmo de crescimento do turismo;
- Novas tecnologias de informação, comunicação e gestão;
- Dispersão e fragmentação dos planos curriculares;
- Definição de um currículo referência para os cursos de turismo;
- Especialização;
- Incentivos à investigação;
- Perspectivas de carreira em turismo;
- Reduzida atractividade do sector em termos profissionais;
- Reconhecimento político efectivo do valor do sector;
- Plano de desenvolvimento do turismo;
- Atitude do governo face aos desafios de Bolonha;
- Espaço europeu do ensino superior;
- Exiguidade de docentes qualificados com formação em turismo;
- Educação e formação – complementaridade ou diferenciação
- Apoios disponíveis afectos à educação
- Relação com o tecido empresarial.

9.3. RECOMENDAÇÕES

Considerando o conhecimento adquirido nestes últimos dois anos e os resultados obtidos na abordagem empírica ao tema em estudo, considera-se pertinente fazer as seguintes recomendações:

- Instituição de um órgão nacional que incentive a criação de parcerias e de sinergias entre os diferentes intervenientes no processo educativo: alunos, docentes, turistas, empresas, governo, comunidades locais, organizações nacionais e internacionais; que fomente o debate e a reflexão estratégica conjunta tirando partido das novas tecnologias de informação; que promova a certificação dos cursos de turismo; que defina padrões de qualidade e monitorize o processo educativo.
- Elaboração de um estudo semelhante ao desenvolvido por Nightingale em 1980, no qual se proceda à inventariação e classificação das ocupações em turismo, se identifiquem os perfis de carreira existentes e potenciais e se defina o corpo de conhecimentos necessários para as referidas ocupações. Um estudo desta natureza permitirá a adaptação dos programas curriculares e dos métodos de ensino às necessidades do sector.
- Elaboração de um diagnóstico detalhado da realidade educativa e formativa em turismo (cursos, planos curriculares, instituições de ensino, docentes, material de apoio, relação com as empresas) que fundamente todas as acções subsequentes.
- Reforço dos incentivos à investigação;
- Incentivar os alunos a frequentar cursos de pós-graduação;
- Elaboração de programas de formação contínua para professores e profissionais no activo, numa perspectiva de actualização de conhecimentos;
- Definição de uma estratégia nacional para a educação e formação em turismo;
- Promover a aproximação entre o sector público e privado;
- Harmonização dos planos curriculares dos cursos de turismo e respectivos conteúdos;
- Incentivar a mobilidade de alunos e professores;
- Desenvolver o ensino à distância e a participação em redes internacionais de investigação;
- Elaboração e actualização de material de apoio às aulas;
- Acções de formação dirigidas a empresários, gestores e responsáveis por órgãos e empresas ligadas ao turismo;

- Definição de standards de qualidade para a educação e formação em turismo e para os processos de produção e prestação de serviços em turismo.
- (...)

9.4. OBSERVAÇÃO FINAL

Conforme referido no capítulo introdutório, este estudo pretende ser mais um dos fios condutores para o melhor entendimento da educação e formação em turismo; um ponto de partida para o debate, reflexão, troca de ideias e futuro desenvolvimento do tema.

A listagem das recomendações fica em aberto, no sentido de ser completada por estudos subsequentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AIREY, D. (1999), Education for Tourism – East Meets West, in International Journal of Tourism and Hospitality Research, vol.1, n.º 1, 7 - 18
- AIREY, D. (2003), Tourism Education: the Dilemma of Success? in Tedqual 6, OMT.
- AIREY, D. and MIDDLETON V. (1995), Education and Training in Tourism in the UK. London: The National Liaison Group for Higher Education in Tourism
- AIREY, D. and NIGHTINGALE, M. (1981), Tourism Occupations, Career Profiles and Knowledge, in Annals of Tourism Research, vol. 8 N. º 1, 52 – 68
- ARROTEIA, J. (1994) Turismo em Portugal: subsídios para o seu conhecimento. Universidade de Aveiro.
- Associação Empresarial de Portugal (2000), Seminário – Novas Estratégias para o Turismo, Porto: AEP
- Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme, (1990), Formation Supérieure en Matière de Tourisme: Sa Nécessité – Ses Exigences. Suisse : Aiest
- BLANTON, D. (1981), Tourism Training In Developing Countries – The Social and Cultural Dimensions, in Annals of Tourism Research Vol. 8 N. º 1, 116 - 133
- BODEWES, Theo G. W. (1981), Tourism Studies in Holland, in Annals of Tourism Research. Vol. 8 n. º 1
- Bolsa Turismo Lisboa (1997), Turismo e Recursos Humanos: a Inevitabilidade da Investigação e da Criatividade. Lisboa: Direcção Geral de Turismo
- BOTTERILL, D. (1996), Making Connections between Industry and Higher Education in Tourism. London: The National Liaison Group for Higher Education in Tourism
- BOYER, M. (1972) Le Tourisme. Paris: Editions du Seuil
- BURKART, A. and MEDLIK, S (1981), Tourism Past, Present and Future. Londres: Heinemann
- BURNS, P. and HOLDEN, A. (1995), Tourism: a New Perspective. Great Britain: Prentice Hall
- CAVE, P. (1997), Placements in Industry – Experience in the Lancashire Business School. London: The National Liaison Group for Higher Education in Tourism

CHURCHWARD, J. and RILEY M. (2002), Tourism Occupations and Education: An Exploration Study, in International Journal of Tourism Research, Vol. 4, N. ° 2. United Kingdom

CLARK, Mona A; RILEY, Michael J; WILKIE, E; WOOD, Roy C. (1998), Researching and Writing Dissertations in Hospitality and Tourism. London: International Thompson Business Press

Comissão Europeia (2001), A Europa em Movimento – Passaporte para a Mobilidade. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias

Conselho da União Europeia (1999), Mercado Interno: Turismo e Emprego – Conclusões.

COOK, T. and REICHARDT, C. (Eds.) (1979), Qualitative and Quantitative Methods in Evaluation Research. Beverly Hills, Ca: Sage Publications

COOPER, C. (1992), The Contribution of Tourism Education and Training to a Profitable Tourism Industry. Camberra: s. e.

COOPER, C.; SHEPHERD, R.; WESTLAKE, J. (1996), Educating the Educators in Tourism: a Manual of Tourism and Hospitality Education. s. l.: World Tourism Organization

COSTA, C. (1996), Towards the Improvement and Effectiveness of Tourism Planning and Development at the Regional Level: Planning, Organizations and Networks. The Case of Portugal. Phd Thesis, University Of Surrey

COSTA, C. (1997), O Turismo e os Municípios, Porquê e que Relação? em Turismo e Horizontes Alternativos – actas do encontro realizado na Escola Superior de Educação de Portalegre.

COSTA, C. (2001), An Emerging Tourism Planning Paradigm? A Comparative Analysis between Town and Tourism Planning, in International Journal of Tourism Research n. ° 3 425 - 441

COSTA, C.; DUARTE, A.; SALGADO, M. (2000), Working Group B, Improving Training in Order to Upgrade Skills in the Tourism Industry – The Portuguese Situation. Universidade de Aveiro: Secretaria de Estado do Turismo para a União Europeia

COSTA, J. Vasconcelos (2001), A Universidade no seu Labirinto. Lisboa: Caminho

COSTA, J.; RITA, P.; ÁGUAS, P. (2001), Tendências Internacionais em Turismo. Lisboa: Lidel

COUTO, Alcino P. (2002), A Necessária Reforma da Universidade: algumas considerações in *Jornal Urbi @ Orbi*, Edição N.º 10, Universidade Beira Interior

CRUP (2001), Posição do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas sobre a Declaração de Bolonha, aprovada em reunião plenária a 17 de Abril 2001

CTP (1999), Contributos para a Política de Turismo na Legislatura 1999/2003. Lisboa: Confederação do Turismo Português

CUNHA, Licínio (1987), Política de Turismo, Lisboa: s. e.

CUNHA, Licínio (1997), Economia e Política do Turismo. Lisboa: McGraw-Hill, 1ª Edição

CUNHA, Licínio (2001), Introdução ao Turismo. Lisboa: Editorial Verbo

CURADO, H. e CARNEIRO, M. (1995), Tourism Education in Portugal, in Richards, G. *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*. Oxon: Cab International

Deloitte & Touche (2002), Guias Técnicos de Investimento em Turismo - o Plano de Negócios. Lisboa: Instituto de Financiamento do Turismo

Diário de Notícias (2002) Guia do autarca 2002 – 2006. Lisboa

DIAS FIGUEIREDO, A. (1996), Reinventar Portugal: A Universidade, in *Diário Económico*, 12 de Julho de 1996

Direcção Geral de Turismo (1998), O Emprego no Turismo. Lisboa: Direcção Geral do Turismo

Direcção Geral de Turismo (2000), Férias dos Portugueses em 1999 – Análise dos Resultados. Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2000), O Turismo em 1999 – Portugal Continente e Regiões Autónomas. Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2001), Férias dos Portugueses em 2000 – Análise dos Resultados. Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2001), Gastos dos Estrangeiros em Portugal em 2000. Lisboa: Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2001), O Turismo em 2001 – Portugal Continente e Regiões Autónomas. Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2002) Gastos dos Estrangeiros em Portugal em 2001. Lisboa: Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2002) O Turismo em 2001 – Portugal Continente e Regiões Autónomas. Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2002), Férias dos Portugueses em 2001 – Análise dos Resultados. Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (2002), Turismo em Portugal – Política, Estratégia e Instrumentos de Intervenção. Lisboa: DGT

Direcção Geral de Turismo (2004), Férias dos Portugueses em 2003 – Síntese dos Resultados. Disponível em www.ifturismo.min-economia.pt

Direcção Geral de Turismo (Janeiro/Abril 2003), Análise da Conjuntura, Boletim N.º 55 e 56 Lisboa: Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo (Maio/Junho 2003), Análise da Conjuntura, Boletim N.º 57 Lisboa: Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral de Turismo, Turismo Estrangeiro em Portugal – Resultados do Inquérito de Fronteira 1993/1999. Lisboa: Direcção Geral de Turismo

Direcção Geral do Ensino Superior (1999), O Ensino Superior em Portugal. Ministério da Educação

Direcção Geral do Turismo (2000), Os Serviços do Turismo em Portugal. Lisboa: DGT

DORF, David C. (1995), Needs for Specialization in Tourism Education, Seminar on Perspectives and Challenges of Employment in the Tourism Industry. Viena: OCDE

DUARTE, A. (1991), Análise da Estrutura dos Perfis Profissionais no Sector do Turismo em Portugal. Berlim: Cedefop

DUMAZEDIER, J. (1994) A revolução cultural do tempo livre. São Paulo: Studio Nobel

DURKHEIM, E. (1972), Educação e Sociologia. São Paulo: Melhoramentos

ECHTNER, Charlotte M. (1995), Entrepreneurial Training in Developing Countries, in Annals of Tourism Research, Vol. 22, N.º 1, 119 – 134

European Commission (1997), Employment and Tourism: Guidelines for Action - Final Report. Luxembourg: European Commission

European Commission (2002), Tuning Educational Structures in Europe. Brussels

FIGUEIRA, A. (2001), The Role of Planning in Local and Regional Tourism Development. XXVII Reunion de Estudios Regionales. Madrid: s. e.

FUSTER, F. (1991) Introducción a la Teoría e Técnica del Turismo. Madrid: Alianza Universidad Textos

GLENN, F. Ross (1994), Tourism/Hospitality Industry Employment Applications: An Analysis of Educational/Training Aspirations, Motivations and Industry Intentions, in The Tourist Review. s. l.: Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme

GO, Frank M. (s. d.) Globalization and Emerging Tourism Education Issues in Global Tourism. Second Edition, Butterworth Heinemann

GORE, J. and RILEY, M. (2000), A Study of the Perceptions of the Labour Market by Human Resource Managers in the UK Hotel Industry: a Cognitive Approach, in International Journal of Tourism and Hospitality Research, vol. 2, n. ° 3, 232 - 241

HOLLOWAY, J. (1995), Towards a Core Curriculum for Tourism: A Discussion Paper, Londres: National Liaison Group

Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo (2003), Investigação em Turismo – Ciclo de Debates 2001. Lisboa: IFT

Instituto do Emprego e Formação Profissional (Junho 2000), Formar – Revista dos Formadores. s. l.: IEFP

Instituto Nacional de Estatística (2001), Estatísticas do Turismo 2000. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística

Instituto Nacional de Formação Turística (1999), Correio do Turismo. Edição Especial: Fórum Nacional – Turismo Século XXI. Lisboa: INFTUR

Instituto Nacional de Formação Turística (2000), Comunicações do Seminário: A Requalificação dos Recursos Humanos no Sector do Turismo. Bolsa de Turismo de Lisboa. Lisboa: INFTUR

Instituto Nacional de Formação Turística (2004), Plano Estratégico 2004 – 2008. Lisboa: Ministério da Economia/Secretaria de Estado do Turismo

Instituto para a Inovação na Formação (1999), Conclusões do Seminário: A Hotelaria em Portugal: Competitividade, Competências e Formação. Faro: INOFOR

Instituto para a Inovação na Formação (1999), Hotelaria em Portugal. Colecção Estudos Sectoriais 3. Lisboa: INOFOR

JAFARI, J. (1977), Editor's Page, Annals of Tourism Research. Vol. 1

JAFARI, J. (1979), The Tourism Market Basket of Goods and Services: The Components and Nature of Tourism, in Tourism Recreation Research IV, n. ° 2

JAFARI, J. (1997), Tourismification of the Profession: Chameleon Job Names Across the Industry, in *Progress in Tourism and Hospitality Research*, vol. 3, 175 - 181

JAFARI, J. (2000), *Encyclopedia of Tourism*. London and New York: Routledge

JAFARI, J. (2002), Tourism Education and Training Models in *TEDQUAL* n. ° 5, World Tourism Organization

JAFARI, J. (Janeiro 1994), La Cientifizacion del Turismo, In *Estudios e Perspectivas en Turismo*. Vol. 3, n. ° 1. Centro de Investigaciones e Estudios Turísticos

JAFARI, J. and Ritchie, J. R Brent (1981), Toward a Framework for Tourism Education: Problems and Prospects, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 8, n. ° 1, 13 – 33

JAFARI, J., FAYOS-SOLA, E. (1996) Human Resources Development and Quality Tourism: A Multi-Conference Report, in *Annals of Tourism Research* 23 (1)

Jornal Oficial das Comunidades Europeias, Reforçar o Potencial do Turismo em Matéria de Emprego. C 178/3, 26 Junho 1999*9

Jornal Público (2004), Relatório europeu: Portugal "apresenta resultados decepcionantes" na educação. Lisboa 16 Março 2004

KASTENHOLZ, E. (2002) O papel da imagem do destino no comportamento do turista e implicações em termos de marketing: o caso do Norte de Portugal. Universidade de Aveiro

KERLINGER, F. (1980), *Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais: Um Tratamento Conceitual*. São Paulo: s. e.

KOH, Yong K. (1994), Tourism Education for the 90's, in *Annals of Tourism Research* Vol. 21, n. ° 1-4

LASHLEY, C. AND WATSON, S. (1999), Researching Human Resource Management in the Hospitality Industry: the Need for a New Agenda?, in *International Journal of Tourism Research*, vol. 1, n. ° 1, 19 - 40

LEFEVRE, Michael M. and WITHIAM, G. (1998), Curriculum Review: How Industry Views Hospitality Education, in *Cornell Quarterly* Vol. 39, n. ° 4

LEIPER, N. (1979), The Framework of Tourism – Towards a Definition of Tourism, Tourist and the Tourist Industry, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 6, n. ° 4, 390 - 407

LEIPER, N. (1981), Towards a Cohesive Curriculum in Tourism: The Case for a Distinct Discipline, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 8, N. ° 1, 69 - 84

LEIPER, N. (2000), An Emerging Discipline, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, n.º 2, 805 – 809

LOURTIE, P. (2001), *Furthering the Bolonha Process – Report to the Ministers of Education of the Signatory Countries*. Praga: s. e.

MACINTOSH, R. and GOELDNER C. (1995), *Tourism: Principles, Practices and Philosophies*. New York: Wiley

MARTINS, A.; ARROTEIA, J; GONÇALVES, M. (2002), *Sistemas de (Des)emprego: Trajectórias de Inserção*. Aveiro: Universidade de Aveiro

MARTINS, J. Félix (2000), *Attitudes of Residents Towards Tourism in Madeira*. Ph D thesis. University of Surrey

MATHIESON, A. and WALL, G. (1982), *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. Harlow: Longman

MCKERCHER, B. (2002), The Future of Tourism Education: an Australian Scenario, in *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, vol. 3, n.º 3, 199 - 210

MCKEREGHAN, Donna L. (1998), *Quantitative Versus Qualitative Research, an Attempt to Clarify the Problem*.

MIDDLETON, V. and LADKIN A. (1996), *The Profile of Tourism Studies Degree Courses in UK 1995/96*. London: The National Liaison Group for Higher Education in Tourism

MILL, R. C. and MORRISON, A. (1985) *The Tourism System, an introductory text*. USA: Prentice-Hall

Ministério da Educação (s. d.) *Anuário de Estatísticas da Educação de 1992 a 1999*. Lisboa: DAPP Departamento de Avaliação, Prospectiva e Planeamento

Ministério da Educação (s. d.) *Documento orientador para a reforma curricular do ensino profissional Departamento do Ensino Secundário*, disponível em www.des.min-edu.pt

MORIN, E. (1983) *El paradigma perdido. Ensayo de bioantropologia*. Barcelona: Kairós 3.ª edição.

MOURA, J. (2002), O Sector Carece de Melhores Profissionais, em *Portugal 2000 Revista Nacional de Divulgação Regional, Ambiente, Turismo e Actualidade*. Ano 7, n.º 70. Lisboa

MUNDT, Jörn W. (1995), *Requirements for Education and Training, Seminar on Perspectives and Challenges of Employment in the Tourism Industry*. Viena: OCDE

MURPHY, P. (1981), Tourism Course Proposal for a Social Science Curriculum, in Annals of Tourism Research, Vol. 8, n. ° 1, 96 – 105

MURPHY, P. (1985), Tourism: a Community Approach. Great Britain: Routledge

NEUMAN, Y.; PIZAM, A.; REICHEL, A. (1980), Values as Determinants of Motivation: Tourism and Other Career Choices, in Annals of Tourism Research, Vol. 7, n. ° 3, 428 – 442

NIGHTINGALE, M. (1980) Tourism Occupations, Career Profiles and Knowledge, Londres: Tourism Society

OLIVEIRA, J. e CYMBRON, J. (1994), Ser Guia-Intérprete em Portugal. Lisboa: Instituto Superior de Novas Profissões

Organização Mundial de Turismo (1995), Educando Educadores en Turismo. Madrid: Instituto de Turismo, Empresa y Sociedad y Universidad Politécnica de Valencia

Organização Mundial de Turismo (1996), El Capital Humano en la Industria Turística del Siglo XXI. Madrid: OMT

Organização Mundial de Turismo (1997), An Introduction to TEDQUAL: a Methodological Approach for Quality in Tourism Education and Training. Madrid: OMT

Organização Mundial de Turismo (1998), Introducción al Turismo. Madrid: OMT

Organização Mundial de Turismo (2001), Apuntes de Metodologia de la Investigación en Turismo. Madrid: OMT

Organização Mundial de Turismo (2002), Human Resources in Tourism: a New Paradigm. II Internacional Conference of Tourism Professions. Madrid: OMT

Organização Mundial de Turismo (2003), Declaration of the Education Council. XV WTO General Assembly, Beijing China

Organização Mundial de Turismo (2003), Tourism Highlights Edition 2003. Disponível em www.world-tourism.org

Organização Mundial de Turismo, (1999) Conta Satélite do Turismo. Madrid: OMT

PEARCE, P. L. (1988). The Ulysses Factor. Nova York: Springer-Verlag.

PEREIRA, A. (2003), SPSS Guia Prático de Utilização: Análise de Dados para Ciências Sociais e Psicologia. Lisboa: Sílabo

PESTANA, M. e GAGEIRO, J. (2000), Análise de Dados para Ciências Sociais: a Complementaridade do SPSS. Lisboa: Sílabo

POLLOCK, A. and RITCHIE, J. R. Brent (1990), Integrated Strategy for Tourism Education/Training, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, n. ° 4, 568 - 585

POON, A. (1993), *Tourism, Technology and Competitive Strategies*. United Kingdom: Wallingford

POON, A. (1994), *The New Tourism Revolution in Tourism Management*. s. l.: Elsevier Science

Portugal Turismo Actualidades (1990), *Turismo nas Autarquias*, Ano X, n.º 88, 47 – 57 Lisboa

POWERS, T. F. and RIEGEL, C. D. (1993) A Bright Future for Hospitality Education: Providing Value for the 21st Century, *Hospitality Research Journal*, Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Vol. 17, n.º 1

Presidência do Conselho de Ministros (2003), *Orientações da Política de Turismo*. Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2003. Lisboa

QUELHAS, A. e PINHA, A. (1998), *O Emprego no Turismo*. Lisboa: Direcção Geral do Turismo

RICHARDS, G. (1995), *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*. Tilburg University Press: Atlas

RICHARDS, G. (s. d.), *Developments in the European Tourism Curriculum*, Department of Leisure Studies, Tilburg University: Atlas

RICHARDS, G. ONDERWATER, L. (1998), *Towards a European Body of Knowledge for Tourism*, Department of Leisure Studies. Tilburg University: Atlas

RITCHIE, J. R. (1990), Tourism and Hospitality Education – Frameworks for Advanced Level and Integrated Regional Programs, in *Proceedings of the 40th Annual Congress of the International Association of Scientific Experts in Tourism*, 121 - 153. Berlin: Aiest

RITCHIE, J. R. (1991), Developing a Balanced Portfolio in Tourism Education: the Role of Advanced Management Programs, in *Proceedings of the Annual Conference of the Travel and Tourism Research Association*. California

RITCHIE, J.R. Brent and CROUCH, Geoffrey I. (2000), *The Competitive Destination: A Sustainability Perspective*, in *Tourism Management*. Elsevier Science

ROBERTS, A. (1995), Guidelines for Tourism Industry Practitioners Newly Appointed as External Examiners of Tourism Courses at Degree Level. London: The National Liaison Group for Higher Education in Tourism

ROSS, G. (1994) Tourism/Hospitality Industry Employment Applications: an Analysis of Educational/Training Aspirations, Motivations, and Industry Employment Intentions, in *The Tourist Review* 1/1994. Association Internationale D'Experts Scientifiques du Tourisme

s. a. (2001), Towards the European Higher Education Area - Communiqué of the Meeting of European Ministers in Charge of Higher Education. Praga: s. e.

SALGADO, M. e COSTA, C. (2004), A Educação e Formação em Turismo: Complementaridade ou Diferenciação. Disponível em www.ifturismo.min-economia.pt

SAUNDERS *et al* (2003), *Research Methods for Business Students*, 3rd Edition. s. l. Prentice Hall

SILVA, Manuel C. (1995), Formation Touristique: L'Expérience Portugaise, Seminar on Perspectives and Challenges of Employment in the Tourism Industry. Viena: OCDE

SIMMONS, D. (1989), Tourism Teaching into the 1990's, in *Annals of Tourism Research* Vol. 16, n. ° 1, 123 – 125

SMITH, G. and COOPER, C. (2000), Competitive Approaches to Tourism and Hospitality Curriculum Design, in *Journal of Travel Research*, vol. 39, n. °1, 90 - 95

SMITH, S. (1995), *Tourism Analysis: a handbook*. UK: Longman

STEAR, L. (1981), Design of Curriculum for Destination Studies, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 8, N. ° 1, 85 – 95

STRAZZERA, A. (Junho 2000), *Disciplinas dos Cursos Turismo em Portugal*. Universidade do Algarve: Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

SZIVAS, E.; RILEY, M.; AIREY, D. (2003), Labour Mobility into Tourism – Attraction and Satisfaction, In *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, N. ° 1, pg. 64-76

TESSARING, M. (1998), *Training for a Changing Society: A Report on Current Vocational Education and Training Research in Europe*. Thessaloniki: Cedefop

TRIBE, J. (1997), The Indiscipline of Tourism, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 24, n. ° 3, 638-657

TRIBE, J. (2000), Balancing the Vocational: the Theory and Practice of Liberal Education in Tourism, in *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, vol. 2, n. ° 1, 9 - 25

TRIBE, J. (2000), Indisciplined and Unsubstantiated, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, n. ° 2, 809 – 813

TRIBE, J. (2001), Research Paradigms and the Tourism Curriculum, in *Journal of Travel Research*, Vol. 39, 442 – 448

TRIBE, J. (2002), Research Trends and Imperatives in Tourism Education, in *Acta Turística*, Vol. 14, n. ° 1, 61-81

TYLER, R. (1949), *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago: University Of Chicago Press

União Europeia (1998), *Turismo Europeu: Novas Parcerias para o Emprego, Conclusões e Recomendações do Grupo de Alto Nível sobre Turismo e Emprego*. Bruxelas: União Europeia

União Europeia (2003), *Desenvolvimento do Capital Humano para a Coesão Social e Competitividade na Sociedade do Conhecimento, Resolução do Conselho Europeu de 25 de Novembro*. s. l.: União Europeia

União Europeia DG XXIII (1998), *European Tourism Forum on Integrated Quality Management in Tourism – Conclusions*. Áustria: União Europeia

University of Deusto/University of Groningen (2003), *Tuning Educational Structures in Europe – Final Report Phase One*. Espanha, Bilbao: Universidad de Deusto

VAR, T.; LIU, J.; SHELDON, P.; BABERG, K. (1986), Tourism and Computers: Quo Vadis? in *Annals of Tourism Research*, Vol. 13, n. ° 1, pg. 113-116

VEAL, A J. (1993), *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*. Great Britain: Longman

VIAJAR, *Novas Estratégias defendem Descentralização*, 2.^a Quinzena Dezembro 2002, n.º 112, 2.^a Série. Lisboa

VIAJAR, *Promoção Turística Evidencia Acções por Produtos e Marcas*, 2.^a Quinzena Novembro 2002, n.º 110, 2.^a Série. Lisboa

WAHAB, S. (1975), *Tourism Management*. Londres: Tourism International Press

World Tourism and Travel Council (1999), Tourism and Sustainable Development: The Global Importance of Tourism. Department of Economic and Social Affairs. New York: Commission on Sustainable Development

ZELENKA, J. (s. d.), Education in Tourism. Faculty of Management and Information Technology - University of Education, Hradec Kralove, Czech Republic

DECRETOS – LEI:

Decreto-Lei 308/99 de 10 de Agosto – Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo

Decreto-Lei n.º 184/88 de 25 de Maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 191/90 de 8 de Junho e pelo Decreto-Lei 124/2000 de 5 de Julho – Inspeção-geral de Jogos

Decreto-Lei n.º 205/2002 de 7 de Outubro – Ministério da Ciência e Ensino Superior

Decreto-Lei n.º 222/96 – Lei Orgânica do Ministério da Economia

Decreto-Lei n.º 222/96 de 25 de Novembro – Regiões de Turismo

Decreto-Lei n.º 222/96, de 25 de Novembro – Direcção Geral de Turismo

Decreto-Lei n.º 264/2000 de 18 de Outubro – ICEP

Decreto-Lei n.º 277/2001 de 19 de Outubro – INFTUR

Decreto-Lei n.º 287/91 de 9 de Agosto – Regiões de Turismo

Decreto-Lei n.º 292/98, de 18 de Setembro – Direcção Geral de Turismo

Decreto-Lei n.º 333/79, de 24 de Agosto – Instituto Nacional de Formação Turística

Decreto-Lei n.º 35-A/2003 de 27 de Fevereiro – ICEP

Lei n.º 10/2003, de 13 de Maio – Regime das Áreas Metropolitanas

Lei n.º 26/2000 de 23 de Agosto – Ensino Superior

Lei n.º 46/86 de 14 de Outubro, alterada pela Lei n.º 115/97 de 19 de Setembro – Lei de Bases do Sistema Educativo Português

Quadro n.º 1 – Dados referentes ao Ensino Superior Privado em Turismo

Designação do Curso	Instituição de Ensino	Início de Funcionamento	Tipo de Curso
Turismo	Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa	1986/1987	Licenciatura
Turismo	Instituto Superior de Novas Profissões	1986/1987	Licenciatura
Turismo	Instituto Superior de Assistente e Interpretes	1986/1987	Licenciatura Bietápica
Técnicas de Turismo	Instituto Superior de Administração e Línguas Madeira	1989/1990	Bacharelato
Gestão Turística e Hoteleira	Instituto Superior Politécnico Internacional	1989/1990	Licenciatura Bietápica
Organização e Gestão do Turismo	Instituto Superior de Administração e Línguas. Madeira	1989/1990	Bacharelato
Gestão de Empresas Turísticas	Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo	1990/1991	Bacharelato
Guia-Intérprete	Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo	1990/1991	Bacharelato
Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras	Universidade Lusófona – Instituto Superior de Humanidades e Tecnologias	1990/1991	Bacharelato
Turismo	Instituto Superior e Politécnico de Gaya – Escola Superior de Desenvolvimento Social e Comunitário	1991/1992	Licenciatura Bietápica
Turismo, Hotelaria e Termalismo	Instituto Superior de Ciências Educativas Odivelas	1995/1996	Licenciatura Bietápica
Turismo, Hotelaria e Termalismo	Instituto Superior de Ciências Educativas Mangualde	1995/1996	Bacharelato

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 2 – Dados referentes ao Ensino Superior Privado em Turismo (cont.)

Designação do Curso	Instituição de Ensino	Início de Funcionamento	Tipo de Curso
Turismo, Hotelaria e Termalismo	Instituto Superior de Ciências Educativas Felgueiras	1995/1996	Bacharelato
Planeamento e Desenvolvimento do Turismo	Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias	1998/1999	Licenciatura
Turismo	Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo	2002/2003	Licenciatura Bietápica
Gestão Hoteleira	Instituto Superior de Espinho	2002/2003	Bacharelato
Turismo	Instituto Superior de Línguas e Administração de Leiria	2003/2004	Licenciatura
Turismo	Instituto Superior de Línguas e Administração de Santarém	2003/2004	Licenciatura
Turismo	Instituto Superior de Línguas e Administração de V.N. de Gaia	2003/2004	Licenciatura

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 3 – Dados referentes ao Ensino Superior Público em Turismo

Designação do Curso	Instituição de Ensino	Início de Funcionamento	Tipo de Curso
Gestão e Planeamento em Turismo	Universidade de Aveiro	1988/1989	Licenciatura
Turismo	Instituto Politécnico de Viana do Castelo – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viana do Castelo	1989/1990	Licenciatura Bietápica
Turismo	Universidade do Algarve – Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo de Faro	1991/1992	Licenciatura Bietápica
Gestão Hoteleira	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo do Algarve Faro	1991/1992	Licenciatura Bietápica
Direcção e Gestão Hoteleira	Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Estoril	1992/1993	Licenciatura Bietápica
Gestão Hoteleira	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo do Algarve Portimão	1992/1993	Licenciatura Bietápica
Direcção e Gestão de Operadores Turísticos	Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Estoril	1992/1993	Licenciatura Bietápica
Informação Turística	Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Estoril	1992/1993	Licenciatura Bietápica
Turismo e Termalismo	Instituto Politécnico de Portalegre – Escola Superior de Educação de Portalegre	1994/1995	Licenciatura Bietápica
Estratégia e Gestão Turística	Instituto Politécnico de Beja – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Beja	1994/1995	Licenciatura Bietápica
Turismo	Universidade do Algarve – Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo de Portimão	1995/1996	Licenciatura Bietápica
Turismo	Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Educação de Coimbra	1996/1997	Licenciatura Bietápica
Turismo	Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Educação de Leiria	1997/1998	Licenciatura Bietápica

Quadro n.º 4 – Dados referentes ao Ensino Superior Público em Turismo (cont.)

Designação do Curso	Instituição de Ensino	Início de Funcionamento	Tipo de Curso
Gestão Turística e Cultural	Instituto Politécnico de Tomar	1997/1998	Licenciatura Bietápica
Recreação, Lazer e Turismo	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Chaves)	1998/1999	Licenciatura
Turismo	Instituto Politécnico de Viseu – Escola Superior de Tecnologia de Viseu	1999/2000	Licenciatura Bietápica
Planeamento e Gestão em Turismo	Instituto Politécnico de Bragança – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Mirandela	1999/2000	Licenciatura Bietápica
Gestão Turística e Hoteleira	Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Tecnologia do Mar de Peniche	1999/2000	Licenciatura Bietápica
Turismo e Mar	Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Tecnologia do Mar de Peniche	2000/2001	Licenciatura Bietápica
Ecoturismo	Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior Agrária	2000/2001	Licenciatura Bietápica
Gestão Turística, Cultural e Patrimonial	Instituto Politécnico de Viseu – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	2000/2001	Licenciatura Bietápica
Turismo	Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Turismo e telecomunicações de Seia	2000/2001	Licenciatura Bietápica
Gestão de Lazer e Animação Turística	Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Estoril	2001/2002	Licenciatura Bietápica
Turismo e Lazer	Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Turismo e telecomunicações de Seia	2002/2003	Licenciatura Bietápica
Turismo e Desenvolvimento	Universidade de Évora	2003/2004	Licenciatura

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 5 – Ensino Superior Privado em Turismo: evolução do número de vagas

Designação do Curso	Instituição	Número Vagas 97/98	Número Vagas 98/99	Número Vagas 99/00	Número Vagas 00/01	Número Vagas 01/02	Número Vagas 02/03	Número Vagas 03/04
Técnicas de Turismo	ISAL	30	30	30	30	30	30	27
Turismo	ISLA Leiria	0	0	0	0	0	0	40
Turismo	ISLA Lisboa	130	130	130	0	0	100	91
Turismo	ISLA Santarém	0	0	0	0	0	0	40
Turismo	ISLA V.N. de Gaia	0	0	0	0	0	0	45
Turismo	Instituto Superior de Novas Profissões	130	130	130	130	120	120	109
Turismo	ISAI	120	120	120	110	110	110	100
Turismo	ISCET	0	0	0	0	0	0	45
Turismo	ISPGaya – ESDSC	70	70	70	40	40	40	36
Turismo, Hotelaria e Termalismo	ISCE Odivelas	35	35	35	35	30	35	32
Turismo, Hotelaria e Termalismo	ISCE Mangualde	35	35	35	30	25	0	0
Turismo, Hotelaria e Termalismo	ISCE Felgueiras	35	35	35	30	25	0	0
Informação Turística	ESTHE	20	20	20	30	40	50	50
Gestão de Empresas Turísticas	ISCET	100	90	90	-	-	-	-
Guia-Intérprete	ISCET	70	70	70	40	40	40	36
Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras	Universidade Lusófona ISHT	45	90	90	40	40	40	36
Organização e Gestão do Turismo	ISAL Madeira	30	30	30	30	30	30	27
Gestão Turística e Hoteleira	Instituto Superior Politécnico Internacional	250	250	250	135	135	135	123
Gestão Hoteleira	Instituto Superior de Espinho	0	0	0	0	0	25	25

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 6 – Ensino Superior Público em Turismo: evolução do número de vagas

Designação do Curso	Instituição	Número Vagas 97/98	Número Vagas 98/99	Número Vagas 99/00	Número Vagas 00/01	Número Vagas 01/02	Número Vagas 02/03	Número Vagas 03/04
Turismo	Instituto Politécnico de Coimbra ESEC	35	35	35	35	35	35	35
Turismo	Instituto Politécnico de Leiria ESEL	40	40	40	40	40	40	35
Turismo	Instituto Politécnico V do Castelo ESTG	60	60	65	60	60	60	45
Turismo	Instituto Politécnico de Viseu EST	0	0	40	40	40	45	40
Turismo	Universidade do Algarve ESGHT Faro	60	60	60	55	60	60	60
Turismo	Universidade do Algarve ESGHT Portimão	35	35	40	35	35	40	40
Turismo e Desenvolvimento	Universidade de Évora	0	0	0	0	0	0	25
Turismo e Lazer	Instituto Politécnico da Guarda ESTT Seia	0	0	0	0	0	80	84
Turismo	Instituto Politécnico da Guarda ESTT Seia	0	0	0	52	50	0	0
Turismo e Mar	Instituto Politécnico de Leiria ESTM Peniche	0	0	0	60	60	50	35
Turismo e Termalismo	Instituto Politécnico de Portalegre ESE	30	25	30	30	30	30	35
Gestão de Lazer e Animação Turística	ESTHE	0	0	0	0	20	20	20
Direcção e Gestão Hoteleira	ESTHE	20	20	20	40	40	40	40
Gestão Hoteleira	ESGHT Faro	60	60	60	25	30	30	25
Gestão Hoteleira	ESGHT Portimão	35	35	0	25	30	30	25

Quadro n.º 7 – Ensino Superior Público em Turismo: evolução do número de vagas (cont.)

Designação do Curso	Instituição	Número Vagas 97/98	Número Vagas 98/99	Número Vagas 99/00	Número Vagas 00/01	Número Vagas 01/02	Número Vagas 02/03	Número Vagas 03/04
Direcção e Gestão de Operadores Turísticos	ESTHE	20	20	20	30	30	30	30
Gestão e Planeamento em Turismo	Universidade de Aveiro	30	30	40	40	40	30	20
Planeamento e Desenvolvimento do Turismo	Universidade Lusófona ISHT	0	50	50	40	40	40	50
Planeamento e Gestão em Turismo	Instituto Politécnico de Bragança ESTG Mirandela	0	0	50	35	35	30	35
Recreação, Lazer e Turismo	UTAD Chaves	0	50	50	50	50	50	50
Gestão Turística e Cultural	Instituto Politécnico de Tomar	50	60	50	45	40	30	35
Estratégia e Gestão Turística	Instituto Politécnico de Beja ESTG Beja	35	52	50	40	30	30	35
Gestão Turística e Hoteleira	Instituto Politécnico de Leiria ESTM Peniche	0	0	45	60	60	60	45
Ecoturismo	Instituto Politécnico de Coimbra ESA	0	0	0	40	40	40	40
Gestão Turística, Cultural e Patrimonial	Instituto Politécnico de Viseu ESTG Lamego	0	0	0	40	40	40	35

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 8 – Ensino Superior Privado em Turismo: pós-graduações

Designação do Curso	Instituição
Estratégias e Desenvolvimento em Turismo	Instituto Superior de Assistentes e Intérpretes
Gestão de Destinos Turísticos	Instituto Superior de Novas Profissões
Inspecção da Qualidade em Turismo	Instituto Superior de Novas Profissões
Gestão e Desenvolvimento da Oferta Turística	Instituto Superior de Línguas e Administração
Gestão Estratégica da Oferta Turística	Universidade Fernando Pessoa
Metodologias de Investigação para Gestão em Turismo	Universidade Fernando Pessoa
Gestão Hoteleira	Instituto Superior de Línguas e Administração Lisboa
Turismo e Valorização do Património	Instituto Superior de Assistentes e Intérpretes
Turismo Desportivo e Recreologia	Instituto Superior Dom Afonso III
Gestão e Inovação de Negócios Turísticos	Instituto Superior Dom Afonso III
Turismo Sustentável	Instituto Superior Dom Afonso III
Turismo e Gestão Hoteleira	Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo
Turismo Cultural	Universidade Portucalense Infante D. Henrique

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 9 – Ensino Superior Público em Turismo: pós-graduações

Designação do Curso	Instituição
Planeamento e Gestão em Turismo de Aventura	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
Planeamento e Desenvolvimento de Produtos Turísticos	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
International Hotel Management	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
Correio de Turismo	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
Informação Turística Internacional	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
Gestão Estratégica de Destinos Turísticos	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Algarve
Desporto e Turismo	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Algarve
Gestão Autárquica de Recursos Turístico-Culturais	Instituto Politécnico de Tomar

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 10 – Ensino Superior Público em Turismo: Mestrados

Designação do Curso	Instituição	Início de Funcionamento.	Ensino
Gestão e Desenvolvimento em Turismo	Universidade do Algarve	2001/2002	público
Gestão e Desenvolvimento em Turismo	Universidade de Aveiro	2001/2002	público
Gestão Turística Europeia	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Algarve	2003/2004	público
Gestão Estratégica e Desenvolvimento do Turismo	Instituto Superior Técnico Lisboa	2003/2004	privado
Gestão Estratégica e Desenvolvimento do Turismo	Instituto Superior Técnico Madeira	2003/2004	privado
Gestão Estratégica e Desenvolvimento do Turismo	Universidade dos Açores	2002/2003	público

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 11 – Ensino Superior Público em Turismo: Doutoramentos

Designação do Curso	Instituição	Início de Funcionamento.	Ensino
Turismo	Universidade de Aveiro	1995/1996	público
Turismo	Universidade Internacional	2003/2004	privado
Turismo	ISCET	2003/2004	privado

Fonte: www.dapp.min-edu.pt; www.acessoensinosuperior.pt; www.desup.min-edu.pt

Quadro n.º 12 – Câmaras Municipais sem profissionais com formação/educação em Turismo

Concelho	Pelouro
Alandroal	Cultura
Alcanena	Cultura
Alenquer	Turismo
Alfândega da Fé	Cultura, Desporto e Turismo
Alvaiázere	Turismo
Ansião	Ns/nr
Barrancos	Turismo
Batalha	Divisão da Cultura
Caminha	Ns/nr
Cantanhede	Desenvolvimento Económico
Carraceda de Ansiães	Educação e Cultura
Castanheira de Pêra	Ns/nr
Castelo de Paiva	Turismo
Celorico da Beira	Cultura, Desporto, Turismo
Chamusca	Turismo
Estarreja	Divisão de Serviços Culturais
Ferreira do Zêzere	Presidente
Figueiró dos Vinhos	Turismo
Fornos de Algodres	Cultura, Desporto e Turismo
Góis	Ns/nr
Leiria	Ns/nr
Mira	Ns/nr
Miranda do Douro	Ns/nr
Mourão	Promoção do Desenvolvimento
Nelas	Cultura
Oliveira do Hospital	Desenvolvimento Económico e Social
Pampilhosa da Serra	Cultura, Turismo, Desporto e Acção Social
Penamacor	Ambiente, Pessoal, Habitação e Urbanismo
Penela	Cultura
Ponte de Lima	Turismo
Ponte de Sôr	Turismo
Resende	Ns/nr
Ribeira de Pena	Ns/nr
Sabrosa	Ns/nr
Sta Marta Penaguião	Cultura, Acção Social e Turismo
São Brás de Alportel	Turismo
Sátão	Educação e Ambiente
Sertã	Cultura
Sever do Vouga	Acção Social, Cultura, Turismo, Juventude, Educação, Tempos Livres
Trancoso	Cultura
Valpaços	Turismo
Vendas Novas	Ns/nr
Vila Flor	Ns/nr
Vila Nova Poiares	Turismo
Vila Viçosa	Turismo
Vimioso	Cultura, Desporto, Turismo

Ns/nr – não sabe/não responde